



Reglamento de procedimiento

**Procedimiento de reclamación/Procedimiento de denuncia
(en adelante, procedimiento de denuncia)**

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA DENUNCIA?	2
3. ¿QUÉ TEMAS ABARCA EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA?	3
4. ¿A QUIÉN SE PUEDE PRESENTAR UNA DENUNCIA?	3
5. ¿ES POSIBLE PRESENTAR UNA DENUNCIA DE FORMA ANÓNIMA?	4
6. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE CONTENER UNA DENUNCIA?	5
7. ¿QUIÉN SE ENCARGA DE PROCESAR LAS DENUNCIAS RECIBIDAS?	5
8. ¿CÓMO SE PROTEGE A LOS/AS DENUNCIANTES?	6
9. ¿QUÉ OCURRE DESPUÉS DE PRESENTAR UNA DENUNCIA Y CUÁNTO SE TARDA EN TRAMITARLA?	7
10. ¿CUÁNDO OBTENDRÉ INFORMACIÓN SOBRE EL RESULTADO DEL PROCEDIMIENTO?	10
11. ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO SE CONSERVARÁ LA INFORMACIÓN?	11
12. ¿SE PUEDE PRESENTAR UNA DENUNCIA A UN ORGANISMO EXTERNO?	11
13. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	11
14. DISPONIBILIDAD DE ESTE REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO	12
ANEXO I	13
ANEXO II	16

1. Introducción

Actuar de manera responsable, ética y conforme a las leyes es la máxima prioridad para el Grupo Telefónica Deutschland¹ («Telefónica Deutschland») tanto al ejercer su propia actividad como al relacionarse con sus socios/as comerciales, clientes/as y otros grupos de interés.

Telefónica Deutschland ha establecido un procedimiento de denuncia, a través del cual cualquier persona, empresa u organización (por ejemplo, una organización no gubernamental) puede informar sobre riesgos o infracciones. Aquí se incluyen riesgos o infracciones en materia de derechos humanos y medioambiente conforme a la Ley alemana de debida diligencia en la cadena de suministro (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), infracciones contra la legislación vigente conforme al artículo 2 de la Ley alemana de protección de denunciantes (*Hinweisgeberschutzgesetz*, HinSchG), así como contra cualquier otra legislación, infracciones contra las directrices internas, los [Principios de Negocio](#), la [Declaración de Principios sobre el Respeto de los Derechos Humanos](#), la [Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro](#) (en inglés), así como sospechas relacionadas con una infracción real o potencial de estas normativas.

El objetivo de este procedimiento de denuncia es garantizar que todas las denuncias recibidas se investiguen y se traten de manera justa y transparente.

Para facilitar la lectura de este reglamento de procedimiento, las notificaciones/reclamaciones en el sentido de la Ley alemana de debida diligencia en la cadena de suministro (LkSG), así como de la Ley alemana de protección de denunciantes (HinSchG) están definidas de forma uniforme como «denuncias».

2. ¿Quién puede presentar una denuncia?

El procedimiento de denuncia está a disposición de cualquier persona que quiera informar de (posibles) irregularidades (i) de las que haya tenido conocimiento en relación con su actividad profesional o (ii) que se hayan originado o que es muy probable que se originen a causa de la actividad económica de Telefónica Deutschland o de un proveedor directo o indirecto.

Los/as denunciantes pueden ser, por ejemplo, personal empleado, contratistas, proveedores directos e indirectos, clientes/as, residentes, inversores/as, otras empresas, organizaciones no gubernamentales (ONG) o personas ajenas a la compañía.

Las denuncias podrán ser presentadas tanto por personas afectadas directa o indirectamente (denunciantes afectados) como por personas que no estén afectadas (informantes).

Si usted se engloba en alguna de estas categorías, este reglamento de procedimiento va dirigido expresamente a usted.

¹ El Grupo Telefónica Deutschland engloba aquí las siguientes sociedades: Telefónica Germany GmbH & Co OHG, TGCS Rostock GmbH, TGCS Nürnberg, TGCS Bremen, TGCS Hamburg, Telefónica Germany Business Sales GmbH, Telefónica Germany Retail GmbH, E-Plus Service GmbH, AY YILDIZ Communications, Ortel Mobile GmbH, TFS Potsdam GmbH; Wayra Deutschland GmbH

Por tanto, puede recurrir al procedimiento de denuncia en cualquier momento y siempre de forma gratuita.

3. ¿Qué temas abarca el procedimiento de denuncia?

El procedimiento de denuncia le permite informar sobre riesgos e infracciones en materia de derechos humanos y legislación medioambiental, pero también sobre infracciones contra cualquier otra legislación vigente conforme al artículo 2 de la Ley alemana de protección de denunciantes (HinSchG) y cualquier otra legislación (como corrupción o fraude), contra directrices internas, [Principios de Negocio Responsable](#), [la Declaración de Principios sobre el Respeto de los Derechos Humanos](#) o la [Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro](#) de Telefónica Deutschland, así como manifestar sospechas relacionadas con una infracción real o potencial de estas normativas. A modo de guía, el [ANEXO I](#) recoge información detallada sobre los temas que abarca el procedimiento de denuncia, así como una clasificación de dichos temas en función de si son competencia del Departamento de Derechos Humanos y Medioambiente o del de Cumplimiento. En el anexo también se indica qué canales se deben utilizar según el tipo de denuncia.

4. ¿A quién se puede presentar una denuncia?

Este procedimiento le permite presentar una denuncia por cualquiera de estas vías:

Puede notificar su denuncia al abogado independiente Dr. Rainer Buchert, quien asume la función de Defensor del Pueblo. Se trata de un abogado externo, es decir, no pertenece a Telefónica Deutschland.

El Defensor del Pueblo atenderá todas las denuncias relacionadas con cualquiera de los temas mencionados en el [apartado 3](#) y, en función del tipo de denuncia, las transmitirá al Departamento de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad o al Departamento de Cumplimiento.

Puede ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo por:

- correo electrónico: dr-buchert@dr-buchert.de
- teléfono: (+49) (0)69 710 33 330 (de lunes a viernes, de 9 a 18 h)
- fax: (+49) (0)69 710 34 44 4
- carta:

*Abogado Dr. Rainer Buchert
Kaiserstraße 22
60311 Frankfurt am Main
Germany*

- [formulario de contacto](#)

A través del formulario, es posible ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo externo en los siguientes idiomas:

- alemán
- español
- italiano

- búlgaro
- checo
- croata
- danés
- eslovaco
- esloveno
- finés
- flamenco
- francés
- húngaro
- inglés
- irlandés (gaélico)
- neerlandés
- polaco
- portugués
- rumano
- ruso
- serbio

A través del resto de canales (correo electrónico, teléfono, fax o carta al Defensor del Pueblo externo), las denuncias pueden presentarse en alemán e inglés.

Obtendrá más información sobre el Defensor del Pueblo (en alemán) en:

www.telefonica.de/ombudsperson

Las denuncias en materia de derechos humanos y medioambiente también pueden enviarse directamente por correo electrónico al buzón de Derechos Humanos de Telefónica Deutschland a través de la dirección humanrights-de@telefonica.com. El Departamento de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, así como el Delegado de Derechos Humanos se encargan de gestionar este buzón.

Las denuncias que, conforme al ANEXO I, sean competencia del Departamento de Cumplimiento se podrán notificar directamente por correo electrónico a través de la dirección tell-us@telefonica.com.

5. ¿Es posible presentar una denuncia de forma anónima?

Sí, también puede presentar su denuncia de forma anónima. En este caso, no debe indicar ningún dato personal. No obstante, le informamos de que, aunque no presente una denuncia de forma anónima, sus datos personales se tratarán con confidencialidad, es decir, no se transmitirán a terceras personas (véase también el [apartado 8.1](#)).

Se puede presentar una denuncia anónima por teléfono o por carta a la atención del Defensor del Pueblo externo.

Si se envía a través del formulario de contacto, es necesario que introduzca sus datos personales, pero no se comunicarán a terceras personas si así lo desea.

En el caso de una denuncia anónima, Telefónica Deutschland no podrá acusar recibo, tratarla con usted con posterioridad ni tampoco informarle de los resultados del procedimiento ni de las medidas adoptadas. En este caso, es especialmente importante que nos proporcione tanta información como le sea posible para que podamos entender y procesar su denuncia de manera adecuada (véase a continuación el [apartado 6](#)).

6. ¿Qué información debe contener una denuncia?

Para poder tramitar su denuncia de forma rápida y adecuada, es importante que contenga toda la información relevante y que esté descrita con la mayor exactitud posible. Para ello, puede ser útil responder a estas preguntas:

- ¿Qué ha ocurrido concretamente? (Si es posible, indique con cuál de los temas enumerados en el [ANEXO I](#) está relacionado el problema/caso)
- ¿Cuándo ha tenido lugar el suceso o desde cuándo perdura?
- ¿Dónde ha tenido lugar el suceso (p. ej. en qué país, en qué sociedad, con qué proveedor)?
- ¿Qué personas están involucradas?
- ¿A cuántas personas afecta?
- ¿También le afecta a usted?
- ¿Qué otras personas se han enterado del suceso?
- ¿Supone un peligro inminente para la vida o la integridad física de las personas?
- ¿Ya se había informado antes a Telefónica Deutschland de este problema/caso?
- De ser así, ¿se adoptaron medidas para reducir o eliminar el riesgo o la infracción?

7. ¿Quién se encarga de procesar las denuncias recibidas?

Telefónica Deutschland se asegurará de que todas las personas encargadas de llevar a cabo este procedimiento actúen de forma imparcial, sean independientes, no estén sujetas a instrucciones profesionales, guarden absoluta confidencialidad y preserven su identidad o la de terceras personas. Además, nos aseguraremos de que estas personas dispongan de los conocimientos específicos necesarios.

A los efectos de este reglamento, la persona a la cual se le confía la reclamación inicial en cada caso concreto se denominará **el/la responsable del trámite de denuncias**.

Asimismo, a los efectos de este reglamento, las personas encargadas de la posterior tramitación de los hechos se denominarán **encargados/as del trámite de denuncias**.

7.1. Denuncias relacionadas con los derechos humanos y el medioambiente

Los/as responsables de tramitar estas denuncias son el Defensor del Pueblo externo y el Departamento de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, que gestiona el buzón de Derechos Humanos. Estas personas se encargan de recibir y clasificar inicialmente la denuncia, así como de comunicarse con usted. En caso de que presente una reclamación confidencial ante el Defensor del Pueblo, usted únicamente se comunicará con él.

Los/as encargados/as de tramitar este tipo de denuncias son los miembros del Comité interdepartamental de Derechos Humanos y Medioambiente de Telefónica Deutschland. Junto con los/as Defensores/as de los Derechos Humanos de la empresa, este Comité se ocupa de las cuestiones relacionadas con el respeto de los derechos humanos y la protección

del medioambiente, y se encargará de investigar la denuncia y de adoptar después las medidas que correspondan.

7.2. Denuncias relacionadas con el Cumplimiento

Los/as responsables de tramitar estas denuncias son el Defensor del Pueblo externo, así como determinados miembros del Departamento de Cumplimiento que gestionan el buzón tell-us@telefonica.com. Estas personas se encargan de recibir y clasificar inicialmente la denuncia, así como de comunicarse con usted. Durante todo el proceso, mantener la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante goza de prioridad máxima. En caso de que presente una reclamación anónima ante el Defensor del Pueblo, usted únicamente se comunicará con él.

Los/as encargados/as de tramitar este tipo de denuncias son los miembros del Departamento de Cumplimiento, quienes se ocuparán de investigarlas y de adoptar después las medidas que correspondan.

8. ¿Cómo se protege a las personas denunciantes?

8.1. Garantía de confidencialidad de su identidad de acuerdo con las leyes de protección de datos

Telefónica Deutschland garantiza que se mantendrá la confidencialidad de su identidad y la de cualquier otra persona mencionada en la denuncia y que ninguna persona podrá acceder a ella sin autorización. Esto significa que la información personal que le incumbe a usted y a otras personas no se transmitirá a terceras personas bajo ningún concepto.

Para reforzar esta protección, los/as responsables del trámite de denuncias mencionados/as en el [apartado 7](#), así como todo el personal encargado de dicho trámite están sujetos a acuerdos de confidencialidad.

El Defensor del Pueblo externo está sujeto, además, al secreto profesional de los abogados y solo transmitirá sus datos personales a otros/as responsables de tramitar denuncias si usted le otorga su consentimiento expreso para ello.

En cualquier caso, las reclamaciones se anonimizarán tan pronto como el/la responsable competente en cuestión las transfiera al personal encargado de su posterior trámite. Usted tendrá contacto directo con un/a responsable del trámite de denuncias y con su suplente. De esta forma se garantiza que el círculo de personas que conocen su identidad sea lo más reducido posible y, con ello, que usted no sufra perjuicio alguno por utilizar este procedimiento.

Todas las denuncias recibidas se tratarán de conformidad con la legislación de protección de datos.

Solo se informará de su identidad a los organismos competentes cuando así lo exija la ley o lo requiera una orden judicial o administrativa, o cuando existan motivos razonables para sospechar que se ha cometido un delito.

8.2. Protección contra un trato desfavorable o penalización

Telefónica Deutschland le garantiza que su denuncia se tratará de forma confidencial. Esta es la base para protegerle de manera adecuada y efectiva de un trato desfavorable o de penalizaciones. Si sufriera algún perjuicio o sanción por haber presentado una denuncia, nos comprometemos a protegerle en el marco de nuestra influencia jurídica.

Si se demuestra que se ha proporcionado información falsa o engañosa deliberadamente o por negligencia grave (p. ej., sospecha falsa deliberada), Telefónica Deutschland se reservará el derecho a examinar si emprende acciones disciplinarias o civiles/penales, o a exigir una indemnización por daños y perjuicios de conformidad con la Ley alemana de protección de denunciantes (HinSchG).

9. ¿Qué ocurre después de presentar una denuncia y cuánto se tarda en tramitarla?

A continuación se detallan cada uno de los pasos del procedimiento de denuncia. Todas las denuncias recibidas se analizarán y tratarán con detenimiento en el marco de este procedimiento. Por lo general, su tramitación consta de las siguientes fases.

¿Qué ocurre con mi denuncia?



El procedimiento de Telefónica Deutschland para denunciar riesgos o infracciones en materia de derechos humanos y medioambiente que aquí se describe se deriva de lo establecido en la Ley alemana de debida diligencia en la cadena de suministro (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*). Este es también el procedimiento previsto en la Ley alemana de Protección de los Informadores (HinSchG). Obtendrá más información sobre el proceso en el [Reglamento de procedimiento](#).



1. Usted presenta una denuncia ante un/a responsable del trámite de denuncias¹.

En un plazo de **7 días** después de presentar la denuncia



2. Recibe un acuse de recibo del/de la responsable del trámite de denuncias, así como información sobre los siguientes pasos.

En un plazo de **14 días** después de presentar la denuncia⁴



3. El/La responsable del trámite de denuncias se pone en contacto con usted para aclarar posibles dudas y consultarle cómo espera que se trate su denuncia.



4. El/La responsable del trámite de denuncias remite su denuncia, así como sus expectativas al personal encargado de su trámite².

Se le informa periódicamente del estado⁴



5. Los/as encargados/as del trámite evalúan su denuncia y, si es necesario, adoptan medidas.³

Se le informa periódicamente del estado⁴

6.

El/La responsable del trámite de denuncias le informa sobre la decisión respecto de su denuncia y sobre las medidas adoptadas y previstas.

Periodo de tramitación de 3 a 6 meses en caso de denuncias extensas⁴

¹ Responsable del trámite de denuncias para este procedimiento y sus correspondientes canales de notificación:
Defensor del Pueblo Abogado Dr. Rainer Buchert: www.telefonica.de/ombudsperson
Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
Buzón de Informadores: tel-iss@telefonica.com

² Los/as encargados/as del trámite de denuncias son miembros del Comité Interno de Derechos Humanos y Medioambiente.

³ Medidas para evitar, reducir o poner fin a un riesgo o una infracción.

⁴ Se aplica en caso de notificaciones en virtud de la LKSG que indiquen riesgos o infracciones en materia de derechos humanos y el medio ambiente.

9.1. Acuse del recibo de la denuncia

En un plazo de siete días después de presentar la denuncia, recibirá un acuse de recibo. Este acuse de recibo se enviará a través del mismo canal por el que se presentó inicialmente la denuncia. Si el canal que ha elegido no permite el acuse de recibo (p. ej., carta anónima), por lo general no podremos confirmarle que hemos recibido su denuncia.

No se tendrán en cuenta las reclamaciones de clientes/as que claramente no guarden relación alguna con los derechos humanos ni el medioambiente conforme a la Ley alemana de debida diligencia en la cadena de suministro (LkSG) ni con el cumplimiento tanto conforme al artículo 2 de la Ley alemana de protección de denunciantes (HinSchG) como a otra legislación vigente.

9.2. Verificación de denuncias en materia de derechos humanos y medioambiente

Siempre que el canal de notificación elegido lo permita, el Departamento de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad le hará llegar un (segundo) acuse de recibo, en el cual figurará más información sobre los siguientes pasos y el desarrollo temporal del procedimiento, así como sobre los derechos que le protegen de un trato desfavorable o una penalización por haber utilizado el procedimiento.

Además, el Departamento de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad o el Defensor del Pueblo se pondrá en contacto con usted en un plazo de 14 días después de recibir su denuncia. En este contexto, podrá explicar de nuevo más detalladamente su denuncia y la raíz del problema. Además, se le preguntará qué medidas preventivas o correctoras espera, es decir, con qué medidas se debe evitar que se materialice un riesgo o se debe reducir o poner fin a una infracción real.

Basándose en esta primera conversación, el/la responsable del trámite de la denuncia en cuestión realizará una clasificación preliminar.

Posteriormente, el Comité de Derechos Humanos y Medioambiente analizará toda denuncia razonable. En este paso del procedimiento, sus datos personales o los de terceras personas se anonimizarán en cualquier caso para reforzar la protección de la confidencialidad de su identidad o la de otras personas.

Si de dicho análisis se deriva que existe un peligro inminente, el Comité de Derechos Humanos y Medioambiente adoptará medidas correctoras inmediatas para evitar o reducir dicho peligro lo antes posible.

Durante el tratamiento posterior de la denuncia, el Comité de Derechos Humanos y Medioambiente tratará los hechos con las personas acusadas (siempre que la situación lo permita) e involucrará a las personas de contacto pertinentes en cada caso.

Una vez finalizado el análisis exhaustivo, el Comité de Derechos Humanos y Medioambiente redactará una evaluación detallada y fundamentada sobre si su denuncia se refiere a una infracción o a un riesgo en materia de derechos humanos o de medioambiente. Si realmente existe una infracción o un riesgo, el Comité de Derechos Humanos y Medioambiente se pondrá en contacto con el departamento interno especializado correspondiente o proveedor pertinente para adoptar las medidas preventivas o correctoras adecuadas. Al definirlas, se tendrán en cuenta y se incluirán sus expectativas.

El Departamento de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad o, en su caso, el Defensor del Pueblo le informará regularmente del estado del procedimiento.

En caso de que la denuncia fuera infundada, Telefónica Deutschland dará por concluido el procedimiento. Se considerará que una denuncia es infundada cuando no se haya constatado ningún riesgo ni ninguna infracción en materia de derechos humanos ni de medioambiente o cuando la denuncia no guarde relación alguna con Telefónica Deutschland ni con sus socios

comerciales. En cualquier caso, se le remitirá una notificación justificada sobre la suspensión del procedimiento.

Independientemente del resultado del procedimiento y siempre que el canal de notificación elegido lo permita, recibirá un cuestionario en el que podrá describir y valorar su experiencia con el procedimiento de denuncia (dicho cuestionario también se incluye como [Anexo II](#) en este reglamento de procedimiento). Con este cuestionario se pretende lograr un procedimiento de denuncia más efectivo, transparente y accesible para los/las denunciantes. La información recopilada a través de él se tendrá en cuenta a la hora de comprobar la eficacia del procedimiento, así como para mejorarlo.

Asimismo, un mes después de haber finalizado el procedimiento y si el canal de notificación elegido lo permite, el Departamento de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad volverá a ponerse en contacto con usted para asegurarse de que no ha sufrido ningún trato desfavorable ni penalización a raíz de su denuncia. No obstante, si en algún momento posterior se viera perjudicado/a o penalizado/a por su denuncia, el canal de denuncia seguirá estando a su disposición.

9.3. Verificación de denuncias relacionadas con el cumplimiento

Si no ha presentado su denuncia de forma anónima, uno/a de los/as responsables de su trámite podrá ponerse en contacto con usted para que explique de nuevo los hechos denunciados y la raíz del problema. Después, se comprobará la denuncia y los hechos a los que esta se refiere.

Posteriormente, el Departamento de Cumplimiento coordinará la comprobación de toda denuncia razonable. En este paso del procedimiento, sus datos personales o los de terceras personas se anonimizarán para reforzar la protección de la confidencialidad de su identidad o la de otras personas. Si al comprobar la denuncia se constata que es necesario recurrir a otras personas de contacto internas para su investigación, esto se efectuará respetando la confidencialidad.

Una vez finalizado el análisis exhaustivo, si el Departamento de Cumplimiento estima que su denuncia se refiere a un riesgo o a una infracción en materia de cumplimiento, dicho departamento adoptará o dispondrá las medidas de seguimiento pertinentes.

10. ¿Cuándo obtendré información sobre el resultado del procedimiento?

En caso de una denuncia con arreglo a la Ley alemana de protección de denunciantes (HinSchG), obtendrá una notificación sobre las medidas de seguimiento previstas o ya adoptadas y los motivos en un plazo de tres meses después del acuse de recibo.

En caso de una denuncia con arreglo a la Ley alemana de debida diligencia en la cadena de suministro (LkSG), obtendrá información sobre el resultado del procedimiento, incluida una justificación por escrito, así como sobre las medidas preventivas o correctoras previstas o ya adoptadas en un plazo de tres meses después del acuse de recibo. Si no forma parte de

Telefónica Deutschland, puede que este plazo se prolongue de tres a seis meses en función de la extensión de su denuncia.

Siempre que sea posible, también se le informará de si se ha suspendido el procedimiento porque su denuncia resultó ser infundada.

Esta información solo se facilitará siempre que no perjudique investigaciones o averiguaciones internas ni afecte negativamente los derechos de las personas objeto de una denuncia o mencionadas en esta.

Telefónica Deutschland no podrá informarle del resultado del procedimiento si el canal de denuncia elegido no le permite ponerse en contacto con usted.

11. ¿Durante cuánto tiempo se conservará la información?

De conformidad con las normativas aplicables, Telefónica Deutschland deberá documentar las denuncias que reciba y conservar dicha documentación desde el momento de su creación. En el caso de denuncias de infracciones en materia de cumplimiento, la documentación deberá eliminarse tres años después de finalizarse el procedimiento. En el caso de denuncias de riesgos o infracciones en materia de derechos humanos o medioambiente, el plazo de conservación será de siete años. Los datos guardados se conservarán de conformidad con las normas aplicables de protección de datos.

12. ¿Se puede presentar una denuncia a un organismo externo?

También puede presentar una denuncia externa a las instituciones, órganos u otros organismos competentes de la República Federal Alemana, los estados federados alemanes o la Unión Europea. En particular, entran en consideración:

- La central externa de notificación de la Oficina Federal alemana de Justicia (*Bundesamt für Justiz*, BfJ)
- El [sistema de denuncia](#) (en alemán o inglés) del Instituto Federal alemán de Supervisión del Sector Financiero (*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*, BaFin)
- El [sistema de denuncia](#) (en alemán o inglés) de la Oficina Federal alemana de los Cáteles (*Bundeskartellamt*, BKartA)

13. Evaluación de la eficacia del procedimiento de denuncia conforme al art. 8, apdo. 5 de la LkSG

La eficacia del procedimiento descrito en este reglamento se evaluará anualmente, así como en cada caso. En esta evaluación se incluirán las conclusiones obtenidas durante el procedimiento. Asimismo, también se comprobará de forma periódica si el procedimiento es lo suficientemente accesible para los grupos de personas priorizados en el análisis de riesgos en materia de derechos humanos y medioambiente.

14. Disponibilidad de este reglamento de procedimiento conforme al art. 8, apdo. 4 de la LkSG

Telefónica Deutschland aboga por informar adecuadamente de la existencia de este procedimiento de denuncia tanto a su propio personal como a aquellos grupos que puedan verse afectados por su actuación. Además, a través de la Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro, los proveedores directos de Telefónica Deutschland tienen la obligación de incluir esta información en su cadena de suministro para advertir de la existencia de este procedimiento en toda la cadena de suministro. De esta forma, se garantiza que todas las personas afectadas por la actuación de Telefónica Deutschland y de sus proveedores obtengan acceso real a este procedimiento de denuncia.

ANEXO I

Categorías del procedimiento de denuncia

Categoría	Tema	Información general	Área/Órgano competente del tratamiento	Canales de notificación pertinentes
Conflictos laborales	<i>Mobbing</i> /Acoso laboral	El <i>mobbing</i> es el ataque, acoso y discriminación sistemáticos de empleados/as entre ellos/as o por sus superiores. Aquí se incluye toda conducta reiterada que suponga un menoscabo de la dignidad de la persona afectada y que cree un «ambiente hostil» mediante conductas intimidatorias, hostiles, degradantes, humillantes u ofensivas.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson (en alemán) Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
	Acoso sexual	Cualquier conducta de naturaleza sexual no deseada y que ocasione ofensa o humillación a una persona. Tal conducta interfiere con el trabajo y crea un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo. Aunque, por lo general, implica un patrón de comportamiento, también puede tratarse de un solo incidente.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
	Discriminación y trato desigual en el empleo	Cualquier trato injusto o diferenciación arbitraria basada, por ejemplo, en el sexo, la religión, la nacionalidad, el origen étnico, la orientación sexual, la opinión política, una discapacidad, la edad, el idioma, el origen social, siempre que esto no esté justificado en los requerimientos para el puesto de trabajo. La discriminación también puede ser un hecho aislado que afecte a una persona o un grupo de personas en una situación similar.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
	Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	Conductas puntuales o recurrentes de abuso de poder tanto por parte de la dirección hacia sus subordinados/as, como entre los/as propios/as empleados/as.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
Condiciones laborales y protección laboral	Protección laboral, incl. jornada laboral	Incumplimiento puntual o recurrente de la legislación de protección laboral aplicable si, como consecuencia, existe el riesgo de que se produzcan accidentes laborales o surjan riesgos para la salud relacionados con el trabajo (por ejemplo, por falta de normas de seguridad o medidas de protección; por formación o instrucción insuficientes). Aquí también se incluyen infracciones de la legislación sobre el horario de trabajo, etc.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
	Salarios justos	Errores en el proceso de retribución, así como negación de salarios justos (pago de sueldos, horas extra, bonus, etc.) que no estén asociados a temas de fraude. El salario justo será, como mínimo, el salario mínimo establecido en la legislación aplicable.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com

	Trabajo infantil	Empleo ilegal de niños de edad inferior a la edad en que cesa la obligación escolar según la legislación del lugar de trabajo (pero, en cualquier caso, nunca inferior a 15 años), así como incumplimiento recurrente de la prohibición de las peores formas de trabajo infantil (p. ej., esclavitud, prostitución, pornografía, tráfico de drogas) para menores de 18 años.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
	Trabajo forzoso y esclavitud	Empleo de mano de obra en condiciones próximas a la esclavitud, como la propia esclavitud, trata de personas, servidumbre, servidumbre por deudas y trabajo sexual.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
	Libertad de asociación	Situación en la que se prohíbe al personal empleado formar una coalición o unirse o crear un sindicato, así como aquella situación en la que, debido a su pertenencia a una coalición o sindicato, se le discrimina injustamente.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
	Abuso de poder por parte de fuerzas de seguridad públicas y privadas	Situación en la que las fuerzas de seguridad públicas o privadas contratadas o empleadas para proteger el proyecto empresarial incumplen la obligación de respetar un trato humano y digno o la libertad de asociación y coalición.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
Protección del medioambiente y de los hábitats	Protección medioambiental (para preservar la salud y la vida)	Situación que origina cambios medioambientales perjudiciales, como alteraciones en el suelo, contaminación de las aguas y del aire, emisiones de ruido o consumo excesivo de agua.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
	Otras cuestiones medioambientales (para preservar el medioambiente y la salud)	Empleo de mercurio en productos, así como producción y tratamiento de desechos de mercurio en contra de lo dispuesto en el Convenio de Minamata. Empleo y producción de contaminantes orgánicos persistentes (COP), así como el tratamiento de desechos que contienen estos contaminantes en contra de lo dispuesto en el Convenio de Estocolmo sobre COP. Importación y exportación de desechos peligrosos en contra de lo dispuesto en el Convenio de Basilea.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
	Protección de hábitats	Situación de desalojo ilegal y de privación ilegal de tierras, bosques y aguas durante la adquisición, construcción u otro uso de tierras, bosques y aguas, cuya utilización asegura el sustento de una persona.	Comité de Derechos Humanos y Medioambiente	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de Derechos Humanos: humanrights-de@telefonica.com
Seguridad de la información/ Protección de datos	Seguridad de la información/ Protección de datos	Utilización de información de la empresa, clientes/as, personal empleado, accionistas o socios externos para beneficio propio o de terceras personas. Incumplimiento de procesos que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información empresarial sensible.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
	Conflictos de interés	Situaciones en las que un beneficio o interés personal o privado influye en las decisiones profesionales adoptadas por una persona empleada y este interés o beneficio personal entra en colisión con los intereses del Grupo Telefónica	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com

Actos contrarios a la integridad de la empresa o de criminalidad económica		Deutschland.		
	Corrupción de funcionarios/as públicos/as	Conductas consistentes en prometer, ofrecer, pagar, dar o autorizar la entrega de regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos a un/a funcionario/a o empleado/a público/a con el objetivo de influir u obtener un beneficio ilegal.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
	Corrupción en las transacciones comerciales	Conductas consistentes en prometer, ofrecer, pagar, dar o autorizar la entrega de regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos a un socio comercial con el objetivo de influir u obtener un beneficio ilegal.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
	Corrupción pasiva en las transacciones comerciales	Aceptación de regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos por parte del personal empleado como contrapartida por realizar un acto contrario a sus obligaciones.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
	Robo/Malversación	Apropiación indebida de bienes que pertenecen a terceras personas (p. ej., a la empresa, otros/as empleados/as, socios/as comerciales).	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
	Fraude/Deslealtad	Obtención de un beneficio económico ilegal a través del engaño a una tercera persona o del menoscabo del patrimonio empresarial por incumplimiento de un deber de lealtad, así como causa de un perjuicio financiero >50 kEUR.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
	Control interno sobre el reporte financiero	Irregularidades contables (fraude contable) relativas al control interno sobre la información financiera.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
	Incumplimiento de compromisos con clientes	Incumplimiento de los compromisos contraídos con los/as clientes/as en relación con servicios contratados, facturación, calidad de productos y servicios, etc., así como la sospecha de robo de datos del/de la cliente/a o informaciones confidenciales de la empresa.	Cumplimiento	Defensor del Pueblo: www.telefonica.de/ombudsperson Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com
Otras	Otras	Cualquier otra denuncia que no pueda ser asignada a ninguna de las categorías anteriormente indicadas.	No procede; departamento especializado competente	Buzón de denuncias: tell-us@telefonica.com

ANEXO II

Cuestionario para denunciantes

- 1. ¿Considera que el procedimiento es comprensible y fácilmente accesible?**
- 2. ¿Se le ha tratado con confidencialidad y se han atendido suficientemente sus problemas durante el procedimiento?**
- 3. ¿Se ha solucionado el problema y se han cumplido sus expectativas en su solución?**
- 4. ¿Quiere añadir alguna cosa más?**