

# Código de Comunicación Responsable

2ª Edición – Diciembre 2023



# Índice de Contenido

1.	Introducción .....	2
2.	Principios de comunicación responsable .....	2
2.1.	Principio de legalidad .....	2
2.2.	Principio de neutralidad .....	4
2.3.	Protección de menores .....	4
2.4.	Principios de integridad y transparencia .....	6
2.5.	Privacidad y libertad de expresión .....	6
3.	Criterios editoriales en la producción y adquisición de contenidos .....	6
3.1.	Diversidad .....	7
3.2.	Medioambientales .....	8
3.3.	Valores y Talento .....	9
3.4.	Publicidad .....	9
3.5.	Publicidad dirigida .....	10
4.	Mecanismos de Control .....	10
5.	Procedimiento de atención de quejas .....	11
	APÉNDICE .....	12

# 1. Introducción

Movistar Plus+ es la plataforma de televisión de Telefónica que se ofrece junto con sus servicios de telecomunicaciones. Por un lado, la compañía adquiere y produce contenidos con los que edita canales propios, así como su servicio bajo demanda y, por otro, compra canales de terceros editores. Los canales y contenidos que configuran la plataforma se ofrecen en distintas modalidades a través de la mejor tecnología, lo que permite a los clientes acceder en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.

En el marco de su actividad de adquisición, producción y distribución de contenidos, Movistar Plus+ se rige por los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica (Anexo 1) basados, entre otros, en la legalidad, la neutralidad, la protección de menores, la integridad, la inclusión y la transparencia, así como en el compromiso de una comunicación responsable. En el ámbito de la comunicación establecen lo siguiente:

“Promovemos la libertad de expresión y opinión, el pluralismo, la diversidad e igualdad, el respeto por el medioambiente, y los derechos humanos en general y asumimos los compromisos de información veraz, educación y sensibilización e inclusión. Como compañía que no solo se dedica a facilitar la comunicación, sino también a generar contenidos de entretenimiento, culturales, deportivos, publicitarios y de otro tipo que pueden generar impacto e influencia en la sociedad, asumimos nuestra responsabilidad en promover una comunicación responsable, sostenible, ética y de calidad”.

Telefónica cuenta con una Normativa de Comunicación Responsable (Anexo 2) donde establece las pautas de actuación en torno a los canales de comunicación y la generación de contenidos. En esa normativa se define un marco ético general, con la finalidad de que posteriormente pueda desarrollarse con más detalle por las operadoras del Grupo.

El objetivo de este código es reflejar las actuaciones a través de las cuales se implementan los principios y compromisos de la referida Normativa de Comunicación Responsable en la plataforma de televisión Movistar Plus+.

## 2. Principios de comunicación responsable

Movistar Plus+ implementa los citados principios en la actualidad de la siguiente forma:

### 2.1. Principio de legalidad

Movistar Plus+ respeta y promueve el cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable en toda su actividad.

Además, respeta la propiedad intelectual en la adquisición y producción de contenidos, a fin de garantizar su explotación pacífica.

En la selección y configuración de la oferta televisiva, velamos porque nuestros contenidos no inciten a comportamientos ilegales ni incorporen mensajes o imágenes que fomenten el consumo irresponsable del alcohol, tabaco o drogas, afecten a la salud mental, los trastornos alimenticios, inciten al odio o hagan apología de la violencia, el terrorismo o discriminación de cualquier tipo (etnia, religión, género, edad, discapacidad, orientación e identidad sexual, etc.).

Además, en la medida en que los contenidos que se emiten en la plataforma son en su mayoría adquisiciones a terceros o producciones delegadas, Movistar Plus+ se asegura en sus contratos de que los proveedores cumplan igualmente la normativa, como se refleja en el Libro de Estilo de Producción Original Ficción (Anexo 3).

Asimismo, Movistar Plus+ dispone de procesos de control editorial previos a la emisión para verificar que los contenidos no vulneren las leyes o derechos de terceros, como se recoge en el documento Libro de Estilo para programas de Entretenimiento y otros contenidos de No ficción (Anexo 4).

## 2.2. Principio de neutralidad

Evitamos posicionarnos políticamente y promovemos la libertad de expresión y la libertad creativa, sin perder de vista los límites a las mismas cuando se puedan ver afectados otros derechos fundamentales (como el derecho al honor y la intimidad). A estos efectos, como se ha indicado anteriormente, Movistar Plus+ dispone de procesos de control editorial previos a la emisión para verificar que los contenidos no vulneren los derechos fundamentales indicados (Anexo 4).

Igualmente, en la generación de contenido de carácter informativo, se tienen en cuenta la "Doctrina del Reportaje Neutral", dando presencia a todas las partes implicadas, vigilando el origen y fiabilidad de la fuente, y contrastando la información con el fin de asegurar que se trata de información veraz, pero manteniéndonos en una posición neutral respecto de las manifestaciones o informaciones aportadas por las partes implicadas.

## 2.3. Protección de menores

La protección y salvaguarda de los valores y buenas prácticas en el género infantil es crucial en la gestión de contenidos para Movistar Plus+. Por esta razón creemos fundamental:

- Asegurar que nuestra programación proteja a la infancia ante contenidos potencialmente inadecuados. Establecer las herramientas necesarias para hacer un buen uso de la televisión, garantizando que los padres dispongan de medios técnicos eficaces que les permitan ejercer su responsabilidad sobre los contenidos televisivos que ven sus hijos.

Fomentar la alfabetización digital entre los menores y sus familias aprovechando el potencial que los medios audiovisuales ofrecen, ayudándoles a hacerles conscientes de la necesidad de realizar un consumo y ocio responsable, seguro, equilibrado, sostenible e inteligente.

Para ello contamos con las siguientes líneas de acción:

**Gestión de los contenidos:** no sólo se circunscribe al ámbito de la selección, sino también a la comunicación en pantalla, disponibilidad y presentación de los contenidos en la plataforma con el fin de proteger al menor ante contenidos no aptos.

En este sentido, Movistar Plus+ se ajusta a los criterios orientadores de calificación de contenidos de la CNMC y los estándares de la industria (se adjuntan como Anexo 5 los criterios de la CNMC). Por ello, los contenidos (incluidas las autopromociones) calificados como no recomendados para menores de 12 años mantienen a lo largo de su emisión el indicativo visual de su calificación por edades.

**Medidas de prevención:** la plataforma Movistar Plus+ cuenta también con una serie de medidas que protegen la navegación segura de los niños y los contenidos que en ella aparecen. Entre estas medidas destacan:

- Etiquetado y catalogación de contenidos por edad y tipología de contenido.
- El control parental, que permite a los usuarios bloquear canales y contenidos bajo demanda a los que no deseen que accedan los menores a través de un PIN parental y un PIN de compra. Este control parental está identificado como 'Modo Niños' en la app para Smart TV, en las opciones de configuración. Activando esta opción (que requiere volver a introducir la contraseña de acceso a Movistar Plus+) aparecerán los contenidos VOD y los programas de los canales restringidos por edad (no por género infantil) 7, +12, +16.
- El motor de recomendación inteligente, que propone contenidos en función del consumo del usuario. Esto evita que, si el usuario está viendo un contenido infantil, se le recomiende contenido no apto para menores.
- El contenido específico para adultos se presenta en una sección separada de los demás contenidos y se establecen medidas adicionales para poder acceder a ella, como, por ejemplo, introducir un pin especial. Estos contenidos en ningún momento se publicitan en los destacados de la plataforma destinados para este fin.
- Perfil infantil en dispositivos para que los más pequeños de la casa se muevan en un entorno seguro y con contenidos de hasta 12 años (disponible para tablets y smartphones Android 8 o superior e iOS 12 o superior)

**Publicidad:** Movistar Plus+ tiene implementadas medidas para proteger a los niños, niñas y adolescentes. Así, junto a los contenidos infantiles no se emiten comunicaciones comerciales que produzcan perjuicio moral o físico a este colectivo, o que promuevan el culto al cuerpo y el rechazo a la propia imagen (productos adelgazantes, juegos online o de azar, intervenciones quirúrgicas o tratamientos de estética...).

**Productos y servicios seguros:** apostamos por la promoción y el desarrollo de productos y/o servicios pensados para que los niños puedan disfrutar de los contenidos de Movistar Plus+ en un entorno seguro y protegido.

**Sensibilización:** Fomentamos el uso responsable de las pantallas y el consumo consciente y seguro de contenidos audiovisuales a través de acciones en la propia televisión y en la web comercial.

## 2.4. Principios de integridad y transparencia

El Grupo Telefónica cuenta con una Política Corporativa Anticorrupción. Con el fin de proteger la integridad de Movistar Plus+, velamos por su cumplimiento, tanto por el personal y colaboradores, como por los clientes y proveedores. En particular, para la validación de proveedores de Movistar Plus+ es necesario que estos hayan firmado el certificado anticorrupción, que asegura que disponen de políticas o procedimientos propios para garantizar el cumplimiento de la Normativa sobre Lucha contra la Corrupción. Además, en los contratos se deberá incluir la cláusula anticorrupción. Ambas medidas se establecen como garantías para evitar los riesgos en nuestras relaciones con terceros.

Además, la Dirección de Auditoría Interna podrá efectuar cuantos análisis y verificaciones muestrales considere convenientes con objeto de supervisar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en el presente documento.

## 2.5. Privacidad y libertad de expresión

La privacidad y la libertad de expresión son derechos humanos que se derivan de la dignidad inherente de cada individuo. Como empresa de tecnología, información y comunicación es nuestra responsabilidad facilitar y promover un flujo libre de información y unas comunicaciones libres de injerencias. Garantizando el acceso a una información ética, veraz, objetiva, imparcial y diversa.

Queremos que los clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios, y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones para elegir libremente el uso de su información personal. Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, se puede conocer en detalle nuestras Políticas de Privacidad de Clientes Movistar Plus+, que afecta a las personas físicas y a los interlocutores de empresas que han contratado nuestros productos y servicios, en las cuales se explican las finalidades y los tratamientos que se realizan con los datos personales que se recolectan en el ejercicio de nuestra actividad comercial, con el objetivo de renovar la confianza del cliente y brindarle una experiencia diferencial.

Podrás acceder a toda la información en el Centro de Transparencia de Movistar Plus+:  
<https://www.movistar.es/Microsites/centro-transparencia/movistar.html>

## 3. Criterios editoriales en la producción y adquisición de contenidos

Movistar Plus+, como prestador de servicios de comunicación audiovisuales, tiene libertad para configurar su oferta de contenidos. Sin perjuicio de esta libertad de empresa reconocida en la normativa general, y en particular en la Ley General de Comunicación Audiovisual, Movistar Plus+, en su triple faceta de productor, adquirente y distribuidor de contenidos, ha optado por un modelo de televisión responsable. En este sentido, Movistar Plus+ configura una oferta variada, completa de entretenimiento y calidad, atendiendo a valores educativos, tolerancia, diversidad, creatividad, privacidad y libertad de expresión que redundan en beneficio de la sociedad y la industria.

## 3.1. Diversidad

Aprovechamos la capacidad de los contenidos audiovisuales en sus diferentes géneros para potenciar la igualdad, la diversidad y la inclusión. Nuestra parrilla es así un reflejo de la Política de Diversidad e Inclusión de Telefónica (Anexo 6), que considera la diversidad como una fuente de valor y busca garantizar la igualdad y el trato no discriminatorio, sin perjuicios asociados a la nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.

Respecto a la diversidad cultural y lingüística, Movistar Plus+ promueve las obras audiovisuales europeas a través de la adquisición y producción de películas cinematográficas, películas y series para televisión, documentales y series de animación, no solo españolas, sino también de otros países de la Unión Europea, que posteriormente se incorporan a sus canales. Además, cuenta con subtítulos en los diferentes idiomas autonómicos e incorpora de manera dinámica audios de las principales radios locales en el idioma autonómico con interés para determinadas retransmisiones en directo.

De igual forma, existe en la plataforma una amplia presencia de las televisiones autonómicas e internacionales, que representan un papel fundamental en el acercamiento a la información para aquellas personas que viven lejos de sus comunidades de origen o están expatriadas.

En materia de diversidad de género, apostamos por dar mayor presencia y visibilidad a la mujer en nuestros programas e impulsamos su papel en el sector audiovisual.

Evitamos reproducir roles de género sexistas en nuestros contenidos. Buscamos, en última instancia, diluir los conceptos tradicionalmente asociados a mujeres y hombres, especialmente aquellos que denigran o estigmatizan a cualquiera de ambos géneros. En línea con lo anterior, no utilizamos ninguna referencia sexista, prejuiciosa o discriminatoria, y promovemos la utilización de un lenguaje neutro y no sexista, libre de estereotipos de género.

Por otro lado, buscamos fomentar la normalización de todas las personas y grupos existentes en nuestra sociedad, con independencia del origen, color de piel, edad, discapacidad, religión, condición social, orientación sexual, identidad y expresión de género u otras características personales, evitando caer en estereotipos o prejuicios que puedan denostar su imagen o fomentar su estigmatización.

Trabajamos por la inclusión de personas con discapacidad, facilitando el acceso de las personas con discapacidad visual o auditiva a nuestros contenidos a través de mejoras de accesibilidad en nuestra plataforma y en nuestros canales de comunicación, así como sobre las propias series, películas y documentales de la plataforma. En nuestra faceta de productora, contribuimos a una visión normalizada de las personas con discapacidad y a su integración social. Además, conscientes del impacto social positivo de nuestra apuesta, tratamos de dar difusión a la oferta de contenidos accesibles de Movistar Plus+ a través de su servicio 5S entre el conjunto de personas con discapacidad.

En relación a la producción de contenidos, en caso de contratarse servicios de terceros, se velará por la contratación de Centros Especiales de Empleo para aquellos productos y servicios susceptibles de ser ofrecidos por algún proveedor constituido como tal, siguiendo en cualquier caso los procedimientos marcados por el área de Compras.

En la organización de eventos, Movistar Plus+ siempre tiene en cuenta criterios de accesibilidad para garantizar la inclusión del público con discapacidad, tanto en el espacio físico como en la aplicación de mejoras que ayuden a superar posibles barreras de comunicación. En caso de tratarse de un evento híbrido o en remoto, se tiene en cuenta la accesibilidad de los canales utilizados para la retransmisión. De la misma forma, se optará por criterios de diversidad en la selección de los panelistas y personas con visibilidad en dichos eventos, evitando en la medida de lo posible paneles homogéneos en género.

## 3.2. Medioambientales

El cambio climático es uno de los mayores retos a los que se enfrenta la humanidad. El objetivo marcado por la ciencia de limitar el aumento de temperatura mundial a 1,5°C para evitar los peores efectos del cambio climático, y que fue firmado por todas las naciones en el Acuerdo de París, requiere la implicación de todos los actores, desde gobiernos, entidades privadas, inversores, hasta la sociedad en su más amplio sentido. En este ámbito **Telefónica**, dentro de su estrategia ESG se ha fijado el objetivo de **alcanzar emisiones netas 0 en 2040** incluyendo toda su cadena de valor.

La industria audiovisual tiene una gran capacidad para modelar los marcos culturales dentro de los cuales se desarrollan las pautas de comportamiento de la población y puede desempeñar por tanto un papel fundamental en el objetivo global de alcanzar emisiones netas cero, creando visiones convincentes de un consumo y forma de vida más responsable y sostenible.

Aprovechamos la capacidad de creación de contenidos audiovisuales en sus diferentes géneros para potenciar comportamientos y hábitos ambientales sostenibles. Nuestra parrilla se convierte así en una herramienta para dar cumplimiento a la Política Medioambiental de Telefónica (Anexo 7), que busca garantizar la ecoeficiencia interna, la descarbonización de nuestros negocios y sensibilizar a empleados y clientes transmitiéndoles la importancia de actuar de forma respetuosa con el medio ambiente.

Respecto a la formación en materia medioambiental Movistar Plus+ adquiere y produce películas documentales que explican problemáticas ambientales globales o locales, así como soluciones o estilos de vida que ofrecen alternativas a dichas problemáticas.

En cuanto a la creación de contenidos propios Movistar Plus+ produce películas cinematográficas, películas y series para televisión, documentales y series de animación en los que incorpora comportamientos sostenibles en sus protagonistas y elementos de sostenibilidad en las escenas y evita a su vez mostrar comportamientos o hábitos menos sostenibles.

Buscamos, en última instancia, diluir los hábitos sociales que tradicionalmente han generado impactos ambientales elevados. Como, por ejemplo, el uso de elementos de usar y tirar como botellas de plástico, uso excesivo de aviones o jets privados, consumo excesivo de carne roja o un consumismo desmedido.

Por el contrario, promovemos la naturalización de los comportamientos sostenibles, mediante la inclusión de personajes preocupados por el medio ambiente y la crisis climática que por ejemplo se mueven en bicicleta, coches eléctricos, practican dietas vegetarianas o veganas, utilizan botellas y otros elementos reutilizables, compran ropa de segunda mano, reciclan, etc. En línea con lo anterior, también incluimos elementos de sostenibilidad en las diferentes escenas. Por ejemplo, mostrando el uso de transportes sostenibles como el tren o vehículos eléctricos, disposición de contenedores para reciclaje en los hogares, uso de botellas u otros elementos reutilizables, comercios locales y de cercanía, etc.

### 3.3. Valores y Talento

Promovemos contenidos que tienen en cuenta valores educativos y de tolerancia en la selección de contenidos propios y de terceros, así como contenidos con finalidad divulgativa y con marcado carácter social y pedagógico sobre realidades vitales diversas y complejas. Igualmente, en nuestros programas de entretenimiento apostamos por contenidos que promueven valores como la superación y talento, respetando en todo momento la privacidad del participante y promoviendo conductas que van en línea con el objetivo del programa. Por otra parte, Movistar Plus+ tiene un fuerte compromiso con el talento creativo español, apoyando proyectos innovadores y arriesgados con un marcado carácter de autor, tanto en ficción original como en producción de entretenimiento.

Otro aspecto de importancia para Movistar Plus+ es dar espacio a la música dentro de su oferta audiovisual, donde se da cabida a músicos y bandas independientes junto con otras de mayor renombre y series documentales sobre la música y su historia.

### 3.4. Publicidad

Movistar Plus+, como plataforma de televisión, tiene derecho a realizar comunicaciones comerciales. En este sentido, además de cumplir los límites que establece la normativa, se autoimpone limitaciones mayores de cara a preservar su modelo de negocio basado en una televisión de calidad, que en definitiva redundará en beneficio de sus clientes. Así, a diferencia de otros prestadores de televisión, Movistar Plus+ no consume el tiempo máximo permitido para hacer comunicaciones comerciales.

Además, Movistar Plus+ dispone de procesos de control para asegurar que las comunicaciones comerciales que emite respetan la normativa publicitaria, tanto en materia de limitaciones horarias, como de publicidad ilícita. En este sentido, entre otras medidas, Movistar Plus+ se asegura de que todas las comunicaciones comerciales emitidas en la plataforma hayan obtenido el copy advice positivo de Autocontrol<sup>1</sup>.

Recientemente la Comisión Europea ha propuesto nuevos derechos de los consumidores. Por lo tanto, otro de los elementos que hemos incorporado a los procesos de control para asegurar la publicidad lícita y confiable es que los atributos sobre sostenibilidad incluidos en las diferentes comunicaciones comerciales que emitimos sean lícitos. Igualmente, Movistar Plus+ cumple la normativa específica sobre publicidad dirigida a menores, tal y como se recoge en el punto 2.3 anterior. De la misma forma, no realizamos comunicaciones comerciales sujetas a controversias por suponer discriminación frente a algún grupo o colectivo social.

<sup>1</sup> Autocontrol es el organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España. Constituido en 1995 como asociación sin ánimo de lucro, está integrado por anunciantes, agencias de publicidad, medios de comunicación y asociaciones profesionales, y su objetivo es trabajar por una publicidad responsable: leal, veraz, honesta y legal.

## 3.5. Publicidad dirigida

En Telefónica utilizamos la publicidad dirigida de forma limitada respetando tanto la Política de Comunicación Responsable respecto al contenido, como las Políticas de Privacidad de nuestras operaciones en cuanto a la protección de datos. Los clientes pueden recibir publicidad basada en sus perfiles cuando Telefónica tiene una base legitimadora, es decir, un interés legítimo o un consentimiento expreso, y estos datos son tratados con estrictos criterios de anonimato. No obstante, los clientes pueden retirar este consentimiento en cualquier momento a través de los canales de comunicación recogidos dentro de las Políticas de Privacidad locales.

Esta publicidad permite al usuario interactuar y acceder a un contenido más personalizado y acorde a sus intereses basado en recomendaciones. Desarrollando nuevas fórmulas innovadoras e interactivas con el espectador, buscando, no obstante que estas comunicaciones, no sean intrusivas, ni invasivas.

Esto supone una transformación digital de la publicidad, rompiendo los formatos más tradicionales y ofreciendo nuevas experiencias en las que incluso los espectadores pueden interactuar con los contenidos, decidiendo el desenlace de la publicidad que reciben.

## 4. Mecanismos de Control

En los contratos con productoras se establece el control exclusivo por parte de Movistar Plus+ de la versión definitiva del contenido de producción propia, así como la obligación de la productora de efectuar las adaptaciones o modificaciones de guion que Movistar Plus+ determine. Adicionalmente en los mismos contratos se nombra a un Delegado de Contenidos o de Producción, encargado de velar por el correcto desarrollo de la producción.

Movistar Plus+ también participa en la fase de desarrollo y grabación de los contenidos, reuniéndose con los equipos de dirección y guion para el análisis y aprobación de los temas a tratar, guiones y escaletas, entre otros. En este proceso se tiene en cuenta el cumplimiento de los requisitos sobre sostenibilidad tanto en la parte de definición de contenidos, fotografía, figuración, como en la ejecución de la producción según los requisitos incluidos en el Libro de Estilo cuyo objetivo es limitar el impacto de dichas producciones en el medioambiente.

Asimismo, el Delegado de Contenidos está presente durante los ensayos y grabaciones para comprobar que no se improvisa con temas fuera de guion. Adicionalmente, contamos con la figura del Coordinador de Intimidad para supervisar y asegurar el correcto desarrollo del rodaje de escenas con contenido íntimo o sexual.

Sin perjuicio de lo anterior, se visionan y analizan las grabaciones para verificar que no vulneran, las leyes, los principios de comunicación responsable, ni los criterios editoriales de Movistar Plus+.

En caso de que se detecte algún problema, el Delegado de Contenidos informa internamente para la toma de decisiones por los departamentos que corresponda, incluyendo la solicitud a la productora de adaptaciones o modificaciones de guion o de la grabación, en su caso.

En particular en lo que afecta a contenidos de humor o comedia, Movistar Plus+ facilita espacios amplios de expresión para el desarrollo de la creación humorística respetando igualmente el derecho intelectual de sus autores. No obstante, dado el carácter de estos contenidos, susceptibles de ser interpretados incorrectamente por colectivos y personas que pudieran sentirse ofendidas o atacadas, Movistar Plus+ refuerza sus procesos de control editorial de cara a evitar la vulneración de derechos fundamentales de terceros o herir la sensibilidad de personas o colectivos. Para realizar este control, considera el tono del comentario y el contexto en el que se realiza.

Movistar Plus+ dispone también de mecanismos para proteger sus contenidos frente a la piratería. En este sentido, tiene acuerdos con partners tecnológicos especializados en la búsqueda y el bloqueo del uso ilícito en internet de contenidos protegidos por la propiedad intelectual. Igualmente, Movistar Plus+ ha venido llevando a cabo una intensa labor en la interposición de acciones administrativas y judiciales, en el ámbito civil y penal.

## 5. Procedimiento de atención de quejas

Movistar Plus+ pone a disposición de sus grupos de interés un canal de comunicación que permite el reporte de consultas, peticiones o reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y sus políticas y normativas asociadas, y más específicamente sobre cualquiera de los puntos descritos en este Código. Pueden formularse a través del Canal de Denuncias y Consultas en la web <https://www.telefonica.com/es/canal-denuncias-consultas/> u otros sitios específicos que puedan habilitarse al efecto y a los que se le dará la correspondiente publicidad (Anexo 8).

Todas las comunicaciones que llegan a través de este canal se tratan bajo un estricto procedimiento de tramitación de las comunicaciones y siguiendo los principios de confidencialidad, respuesta diligente, privacidad y seguridad.

# Apéndice

- Anexo 1.** [Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica](#) (aprobados en diciembre de 2006 y actualizados en junio de 2022).
- Anexo 2.** [Normativa de Comunicación Responsable del Grupo Telefónica](#) (aprobada el 29 de octubre de 2018 y actualizada en mayo de 2020).
- Anexo 3.** Libro de Estilo de Producción Original Ficción (versión de 13 de julio de 2023).
- Anexo 4.** Libro de Estilo para programas de Entretenimiento y otros contenidos de No ficción (versión de 26 de julio de 2023)
- Anexo 5.** [Resolución de la CNMC de 9 de julio de 2015, por la que se aprueban los criterios orientadores para la calificación de contenidos audiovisuales.](#)
- Anexo 6.** [Política de Diversidad e Inclusión del Grupo Telefónica](#) (aprobada en 2017 y actualizada en mayo de 2021).
- Anexo 7.** [Política Medioambiental de Telefónica](#) (actualizada en enero de 2019)
- Anexo 8.** [Reglamento sobre la gestión del Canal de Consultas](#) (aprobado en febrero de 2019 y actualizado en septiembre de 2023).

Σ+