



5

Orientación
al cliente_



Promesa cliente_

Conocer qué quieren nuestros clientes es la base de la propuesta del negocio responsable de la Compañía. Tenemos muy presente que están cambiando, al igual que sus necesidades, su nivel de exigencia y sus expectativas. La experiencia de los consumidores es un elemento diferencial dentro de nuestro mercado y, por ello, nuestra estrategia sitúa al cliente en el centro de la propuesta de valor.

El consumidor digital quiere disfrutar de la mejor conectividad, con calidad, transparencia, sencillez e integridad. Nuestros clientes consideran que es fundamental poder acceder al mundo digital y comunicarse a una velocidad óptima, desde cualquier lugar y con independencia del dispositivo, porque hoy la conectividad no sirve solo para relacionarnos, sino que es esencial para nuestra vida personal y laboral. Por ello, damos un paso adelante, ofreciendo productos y servicios más allá de la conectividad y desarrollando relaciones abiertas, confiables y retadoras con nuestros clientes.

Creemos que dar al cliente el control de su vida digital es la clave del futuro. La confianza es una de nuestras principales prioridades,

garantizando la privacidad de nuestros clientes y fomentando la transparencia en cuanto a sus derechos.

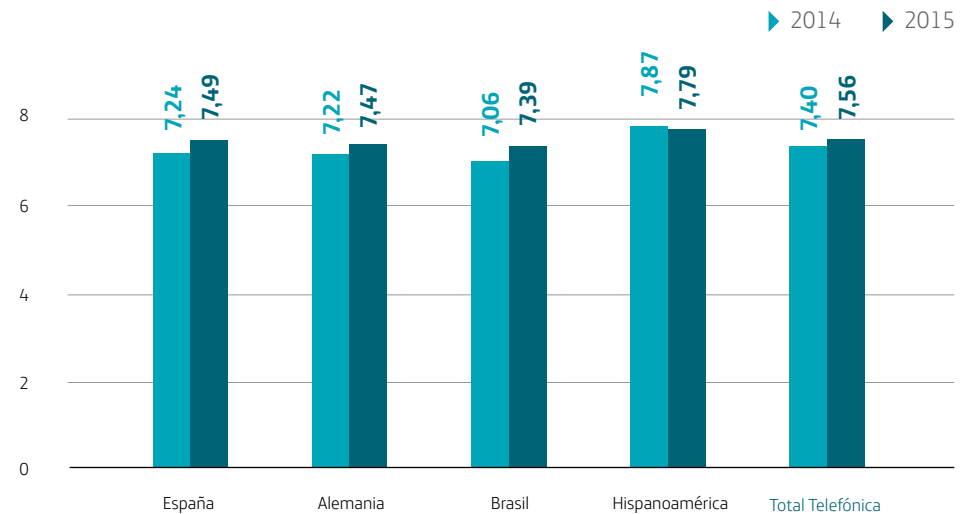
Hoy lo digital es lo normal, y las barreras entre la vida y la vida digital se difuminan. La tecnología convive de forma permanente con las personas. La vida digital es la vida. Y esta es precisamente nuestra nueva **visión estratégica** como Compañía.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

En Telefónica contamos con una comisión específica dentro de nuestro Consejo de Administración dedicada a la Calidad del Servicio y Atención Comercial que se reúne trimestralmente para reforzar la orientación al cliente.

Para asegurar esto, durante 2015 y con el objetivo de mejorar en nuestra relación con los clientes, hemos creado, dentro de nuestra Dirección General de Comercio Digital (CCDO), el área de *Customer Engagement*, junto a las unidades responsables de experiencia de cliente en los diferentes países en los que operamos.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



Este año se ha establecido que el

50%

de la retribución variable de nuestros profesionales esté directamente ligada al grado de satisfacción de clientes



La satisfacción de los clientes es la mejor prueba de que estamos avanzando. Para medirla, utilizamos el ISC (Índice de Satisfacción de Clientes), un indicador que se reporta de forma periódica al Consejo de Administración. Actualmente, somos el número 1 de nuestro sector en el ISC de 11 de nuestros mercados y nos hemos planteado el objetivo de ser el número 1 en el ISC de todos los países en los que operamos en el año 2020.

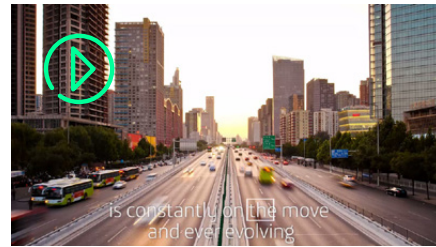
Además, no solamente queremos poner al cliente en el centro de nuestra Compañía, sino también de la labor de todos los que trabajamos en Telefónica, cualquiera que sea el área. Para ello, este año establecimos que el 50% de la retribución variable de los profesionales de Telefónica estuviera directamente ligada a las necesidades de nuestros clientes.

Durante este año, el ISC alcanzó una puntuación total de 7,56 puntos sobre 10, lo que supone un crecimiento de 0,16 puntos sobre 2014 en bases comparables. Esta puntuación sobrepasa en 0,10 puntos el objetivo que nos marcamos para este año.

Es de destacar el cambio de criterio en la puntuación del ISC en 2015. La encuesta de satisfacción se realiza con una escala de 1 a 10 en sus respuestas. Hasta 2014 estas

MÁS INFORMACIÓN

Vea el vídeo *Telefónica Business Solutions*.



El índice de satisfacción de nuestros clientes alcanza los 7,56 puntos, 0,10 más del objetivo que nos habíamos marcado

respuestas se transformaban en resultados de 0-10 y a partir de 2015 se ha dejado de realizar esta transformación de modo que los resultados se reportan directamente en la escala 1-10, reconfigurando el dato de 2014 para que pueda ser comparable.



MÁS INFORMACIÓN

Consulte la sección 'Satisfacción del cliente' en nuestra web corporativa.

GRANDES CLIENTES

Nuestra división de **Telefónica Business Solutions** es la encargada de ofrecer soluciones integrales de comunicación al mercado B2B y de gestionar los negocios de Empresas (PYMES, Grandes Empresas o Multinationales), mayorista y *roaming* a nivel global dentro del Grupo Telefónica.

Contamos con un destacado porfolio de servicios de telecomunicaciones: servicios internacionales de voz, IP, capacidad de banda ancha, servicios de satélites, movilidad y servicios integrales de IT, fijos y móviles y también soluciones digitales de *cloud* y seguridad.



BUENAS PRÁCTICAS

INTERNATIONAL TELECOMS WEEK

Desde Telefónica Business Solutions, participamos en la octava edición de **International Telecoms Week (ITW)** en Chicago, el evento anual más relevante para la comunidad global del negocio mayorista. Este año el evento contó con la presencia de un número récord de 6.300 ejecutivos procedentes de 150 países, representando a 1.900 empresas de todo el mundo. Nuestra delegación de ejecutivos estuvo presente en más de 470 reuniones con clientes o potenciales clientes para expandir el negocio y dar a conocer la extensa propuesta de valor del Grupo Telefónica.



Con Telefónica Business Solutions queremos convertirnos en el socio estratégico para mejorar la eficiencia, la productividad y la competitividad de las empresas en el mundo digital. Actualmente contamos con profesionales en más de 40 países y ofrecemos servicios a más de 170 países.

Además, durante este año hemos puesto en marcha el llamado PCCS, un cable submarino en consorcio de 6.000 kilómetros de longitud, cuya capacidad de transmisión alcanza los 80 terabytes por segundo y que nos permite unir las comunicaciones y servicios que ofrecemos desde Estados Unidos a Ecuador.

TELEVISIÓN DIGITAL

La apuesta por la plena conectividad, de amplitud de servicios y contenidos en una sola propuesta comercial a todos nuestros clientes ha hecho que en Telefónica vengamos apostando por los servicios de televisión digital desde hace muchos años. Por ello, durante 2015 adquirimos Canal +, plataforma líder en televisión de pago en España y que ha llevado a **Movistar +** a ser líder del mercado con 3,7 millones de suscriptores.

Tras esta adquisición, el parque total de clientes de TV de pago crece un 62,6% en 2015 y se sitúa en 8,3 millones a 31 de diciembre. Telefónica tiene clientes de TV prepago en España (44%), Brasil (22%), Perú (14%), Chile (8%), Colombia (6%), Venezuela y Centroamérica (6%)



Con la fusión de Movistar TV y Canal +, Telefónica ha apostado por una plataforma innovadora que complementa los contenidos y hace posible una experiencia de usuario única. Permite la grabación en la nube, canales en HD, VOD, visualización de los contenidos de los últimos 7 días y en multidispositivo. Todo esto, con las mejores conectividades del mercado tanto en la Red fija (300 Mbps), como móvil (4G).

Desde Telefónica impulsamos también en Movistar + la responsabilidad social, con contenidos que favorecen la concienciación

social en todos los ámbitos y que promueven la difusión de la cultura y los valores del deporte: como los reportajes sociales de Jon Sistiaga en zonas de grandes conflictos, los trabajos de Iciar Bollaín sobre la emigración, los programas naturalistas que hablan sobre el futuro del planeta y sobre qué se puede hacer para protegerlo, etc.

Todos los contenidos ofrecidos por nuestra plataforma están debidamente clasificados por grupos de edad apropiada.

HITOS 2015

- ▶ Potenciamos nuestra actividad en el mercado Europeo de las Multinacionales a través de una alianza estratégica con Bouygues Telecom en Francia.
- ▶ Llegamos a un acuerdo de colaboración global con Huawei, para promover la migración de servicios TI tradicionales a la nube, complementando así su potencial para suministrar servicios de *cloud* públicos en todos los mercados en los que está presente Telefónica.
- ▶ Acordamos con China Unicom compartir capacidades internacionales de *data center*, como primer paso hacia un acuerdo a mayor escala en *cloud*.
- ▶ Desde la unidad de negocio ElevenPaths y Seguridad, firmamos, además, otras alianzas estratégicas con algunas de las principales empresas del sector de la seguridad como Alien Vault, BlueCoat, Intel Security, Palo Alto Networks, RSA o Vaultive.

BUENAS PRÁCTICAS

ACUERDOS DEPORTIVOS

En 2015 cerramos importantes acuerdos para la explotación de los derechos audiovisuales del fútbol, lo que nos ha convertido en la operadora del mercado español con la oferta más completa de fútbol: Liga BBVA, Liga Adelante, Ligas internacionales (Calcio, Premier, Bundesliga...), Copa del Rey, partidos de clasificación de selecciones a la Eurocopa 2016, la UEFA Champions League y la Europa League.

Confianza digital _

En un mundo cada vez más digital es imprescindible que las personas puedan confiar en que sus datos son privados, están seguros y son gestionados de forma transparente. La confianza es clave para que los ciudadanos puedan aprovechar todas las oportunidades que les ofrece la tecnología.

Así, como puerta de entrada al mundo digital, la confianza es uno de nuestros asuntos más materiales y, por tanto, una de nuestras principales prioridades. Nuestro objetivo es garantizar siempre la privacidad de nuestros clientes y fomentar la transparencia en cuanto a sus derechos al usar nuestros productos y servicios. Todo ello, bajo un marco de seguridad y otorgando al cliente el control de su vida digital.

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

Vivimos en un mundo cada vez más conectado, lo que hace que surjan nuevos riesgos respecto a la privacidad y seguridad de los datos personales. Privacidad y seguridad son valores en alza en la sociedad.

Privacidad

Nuestro compromiso se pone de manifiesto en una Política de Privacidad donde describimos para qué, cómo, qué tipo y dónde tratamos la información. Aprobada en marzo de 2013, durante 2015 ha sido actualizada para alinearla con los nuevos retos a los que se enfrenta nuestro sector.

En 2015 y bajo la supervisión del Comité Global de Privacidad, implementamos una normativa interna de Protección de Datos en todos los países en los que operamos. En ella, establecemos medidas concretas que son de obligado cumplimiento para las empresas del Grupo, permitiéndolas así aplicar los principios de nuestra Política de Privacidad. Buscamos garantizar que los datos de carácter personal se traten de forma adecuada y se sigan las directrices establecidas en la legislación de cada país.

El máximo responsable de la aplicación de nuestra Política de Privacidad es el Chief Privacy Officer de Telefónica. Pero además, teniendo en cuenta la creciente importancia de la economía de datos, hemos nombrado un Chief Data Officer. Esta nueva figura nace con el objetivo de definir la estrategia de la Compañía en materia de gestión y personalización de productos y servicios digitales, teniendo como base la transparencia y el control por parte del cliente sobre sus datos.



Seguridad

Gestionamos e implementamos toda la tecnología necesaria, aplicando una arquitectura de seguridad lógica y física, con el fin de dar a nuestros clientes la confianza y la certeza de que nuestros productos y servicios son seguros y cuentan con los mecanismos de defensa apropiados.

▶ Seguridad de datos

El Comité Corporativo de Seguridad es el encargado de establecer las políticas, estándares y procedimientos para una gestión eficaz y eficiente, tanto de los recursos humanos como de los materiales, que hacen que hoy nuestras comunicaciones sean más seguras y fiables.

▶ Seguridad en los servicios

El esfuerzo que realizamos para entender las nuevas amenazas y las últimas tendencias en el mundo digital, así como para anticiparnos a los cambios con soluciones innovadoras de seguridad, se refleja en una amplia oferta de productos y servicios de seguridad que satisfacen las necesidades de nuestros clientes.

Para ello contamos con capacidades específicas de investigación y desarrollo en [Eleven Paths](#) y desarrollos específicos destinados a operaciones, ingeniería y soporte en [Telefónica Ingeniería de Seguridad](#).




POLÍTICA DE PRIVACIDAD GLOBAL DE TELEFÓNICA

 **PROTEGEMOS TU INFORMACIÓN**


¿PARA QUÉ LA USAMOS?

- ▶ **Promover** y poder prestar los servicios contratados.
- ▶ **Innovar y mejorar** los productos que te ofrecemos.
- ▶ Y cuando se utiliza para otros fines, **siempre te lo comunicamos y te damos la posibilidad de oponerte.**



¿CÓMO LA RECOGEMOS?

- ▶ Cuando te das de alta o usas nuestros productos; accedes a nuestros sitios web, envías consultas o incidencias y participas en estudios de mercado.
- ▶ Cuando navegas por Internet, mediante cookies, solicitando consentimiento, en caso de ser necesario, y siempre cumpliendo con la legislación aplicable.




¿QUÉ TIPO DE DATOS TRATAMOS?

- ▶ Los necesarios para prestar, mejorar y ajustar nuestros productos a tus necesidades.
- ▶ La información sobre el uso de nuestros servicios, de navegación y localización, cuando la legislación aplicable lo permite.



¿DÓNDE LA GESTIONAMOS?

- ▶ En los países donde prestamos servicios.
- ▶ Puede ser transferida internacionalmente a empresas de nuestro Grupo, así como cedida a terceras empresas, respetando el marco legal, las cláusulas contractuales y los estándares de seguridad de Telefónica.



Accede aquí a la Política Global de Privacidad de Telefónica

TRANSPARENCIA

- ▶ Para usar tus datos de modo diferente al que te comunicamos, te informaremos y obtendremos, en su caso, tu consentimiento informado conforme a la legislación.

DERECHOS

- ▶ Te informamos de tus derechos como usuario y de cómo puedes ejercerlos a través de nuestros sitios web.
- ▶ Existen responsables a nivel país para dar respuesta a este tipo de solicitudes.
- ▶ Solo retenemos la información el tiempo requerido por la ley o si es necesario para la consecución de un objetivo legítimo de nuestro negocio.

SEGURIDAD

- ▶ Gestionamos y almacenamos de forma responsable tu información como cliente, manteniéndola segura.
- ▶ Nos comprometemos a actuar con rapidez y responsabilidad, si está en peligro la seguridad de tu información e interesados.

MENORES

- ▶ Trabajamos para ofrecer un entorno que favorezca el uso responsable de Internet y el móvil para los más jóvenes.



Auditorías

En Telefónica realizamos las auditorías propias que demanda cada gobierno en cada uno de los países en los que estamos presentes, que suelen hacerse cada dos años. Pero, además, hemos implantado un sistema de auditoría interna anual para comprobar, no solo su cumplimiento, sino la aplicación de las mejores prácticas en temas de protección de datos. En 2015 hemos continuado realizando revisiones de protección de datos de carácter personal, ejecutando un total de 24 auditorías en esta materia.

Los aspectos más importantes que se han revisado han sido: aplicación de las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales, control de acceso a los mismos, calidad de la información, consentimiento para el tratamiento de los datos y posibilidad de que los afectados puedan ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Telefónica, además, dentro de su Plan Anual de Auditoría incluye un plan integral de Auditorías de ciberseguridad que, entre otras técnicas, incluyen la realización de test de penetración aplicando técnicas de *hacking* ético basadas en los estándares OSSTMM, CVSS y OWASP.

Para gestionar correctamente la información que recogemos, en Telefónica nos basamos en cuatro pilares básicos de seguridad:

Confidencialidad:

Garantizamos que a los datos y a los sistemas solo accedan personas debidamente autorizadas.

Integridad:

Garantizamos la exactitud de la información y de los sistemas contra alteración, pérdida o destrucción, ya sea de forma accidental o fraudulenta.

Disponibilidad:

Garantizamos que la información y los sistemas puedan ser utilizados en la forma y tiempo requeridos.

Auditabilidad:

Garantizamos que cualquier acción o transacción pueda ser relacionada unívocamente asegurando el cumplimiento de controles clave establecidos en las correspondientes normativas.

Estas auditorías se realizan cada 18 meses sobre la totalidad del direccionamiento IP público de todas las operadoras del Grupo, así como sobre productos y servicios para determinar y en su caso mejorar su nivel de resiliencia frente a ciberataques. Durante 2015 realizamos 36 auditorías de ciberseguridad sobre el conjunto de las redes, sistemas y productos y servicios de las operadoras.

Formación y concienciación

Gracias a nuestro Plan de Formación Global en materia de protección de datos y seguridad, durante 2015 ofrecimos cursos en estas materias a un total de 49.352 personas.

A nivel corporativo contamos con un Portal de Seguridad interno, donde nuestros empleados pueden acceder a todas las normativas vigentes, disponen de información actualizada, formación online y consejos de seguridad que pueden aplicar en el desarrollo de su actividad profesional.

Además, trabajamos con diferentes organizaciones e instituciones a nivel local, a través de talleres de formación y sensibilización en materia de protección de datos y seguridad.

Durante 2015 destaca la organización, por parte de **Eleven Paths**, de la tercera edición de **Security Innovation Day** en España, evento de referencia en el sector de la seguridad y TIC a nivel nacional e internacional. Durante la jornada se presentaron sinergias con partners con el objetivo de fomentar la seguridad de la información, generando un valor añadido y combinando nuestras capacidades tecnológicas. Por su parte, desde Telefónica Ecuador llevamos a cabo el **III Encuentro de Proveedores y Distribuidores Autorizados**, donde, entre las diferentes temáticas tratadas, destaca la seguridad de la información.

En 2015 realizamos 24 auditorías en materia de protección de datos de carácter personal y 36 de ciberseguridad



Trabajamos buscando la privacidad de nuestros clientes en el desarrollo de todos los productos y servicios, desde su idea inicial hasta su puesta en funcionamiento

Penalizaciones

Durante 2015, en el total del Grupo reportamos 78 penalizaciones por temas relacionados con protección de datos personales y se abrieron 154 procedimientos por temas de protección de datos en el año. La mayoría de estos procedimientos se abrieron en España, donde la legislación es más estricta que en otros mercados.

PRIVACIDAD DESDE EL DISEÑO

Trabajamos buscando la privacidad de nuestros clientes en el desarrollo de todos los productos y servicios, desde su idea inicial hasta su puesta en funcionamiento. Es lo que llamamos la privacidad por diseño, gracias a la cual tenemos en cuenta, no solo las garantías que ofrece la normativa aplicable en la materia, sino también las expectativas que los clientes tienen sobre su privacidad a la hora de usar nuestros productos y servicios.

Nuestros expertos en materia de protección de datos están involucrados desde el inicio en todos los proyectos de servicios digitales

que llevamos a cabo. Así, por ejemplo, el producto Smart Steps utiliza los datos móviles anónimos y agregados, siempre teniendo presente la privacidad de los clientes, para trazar patrones de comportamiento reales que permitan a las instituciones tomar decisiones de forma más certera.

LIBERTAD DE EXPRESIÓN

Durante 2015 trabajamos en favor de la privacidad y la libertad de expresión, participando activamente en el Grupo de Diálogo del sector de las telecomunicaciones –[Telecom Industry Dialogue](#) (TID)–. Esta organización internacional es un grupo de operadoras y vendedores globales del sector que se centran en la protección y promoción de la libertad de expresión y la privacidad de las personas en el contexto de los [Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos](#).

Trabajamos conjuntamente con el [Telecom Industry Dialogue](#) (TID) y la [Global Network Initiative](#) (GNI), organización compuesta por



diferentes agentes (empresas, inversores, sociedad civil y académica), y, a partir de 2016, los miembros del TID que lo deseen tendrán el estatus de Observadores en el GNI, lo que supone un paso adelante en la cooperación a favor de la privacidad y libertad de expresión.

Nuestros avances en la implementación de los 10 principios de Privacidad y Libertad de Expresión adoptados en el seno del TID en 2013 se describen en la siguiente tabla:

BUENAS PRÁCTICAS

PROTECCIÓN DE DATOS

Telefónica México ha sido la primera empresa en el país en recibir la certificación en materia de Protección de Datos Personales.



PRINCIPIOS RECTORES PARA LA PRIVACIDAD Y LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN EN TELEFÓNICA

Principio rector

- 1 Crear y/o mantener políticas pertinentes, bajo la supervisión del Consejo de Administración o equivalente, resaltando el compromiso para prevenir, evaluar y mitigar, en la medida de sus capacidades, los riesgos para la libertad de expresión y la privacidad asociados con el diseño, venta, y operación de tecnología y servicios de telecomunicaciones.
- 2 Realizar regularmente evaluaciones de impacto en los derechos humanos y utilizar procesos de debida diligencia, adecuados a la Compañía, para identificar, mitigar y gestionar riesgos para la libertad de expresión y la privacidad (tanto con relación a tecnologías, productos y servicios, como en países concretos) de conformidad con los Principios Rectores para la aplicación del marco 'Proteger, respetar y remediar' de la ONU.
- 3 Crear y/o mantener procesos y procedimientos operativos para evaluar y gestionar las solicitudes gubernamentales que puedan tener un impacto sobre la libertad de expresión y la privacidad.
- 4 En la medida de lo posible, adoptar estrategias para anticiparse, responder y minimizar el impacto potencial sobre la libertad de expresión y la privacidad en el supuesto de que se reciba una petición o exigencia gubernamental ilegal, o bien se considere que los gobiernos están haciendo un mal uso de los productos o la tecnología para fines ilegítimos.

Progreso de Telefónica

Nuestros Principios de Negocio Responsable revisados en 2010 reconocen el derecho a la privacidad como base de una relación de confianza con nuestros grupos de interés.

Asimismo, el Grupo dispone de una Política de Privacidad aprobada por el Consejo en marzo de 2013 que es de obligado cumplimiento en todos los países donde operamos. Durante 2015 ha sido actualizada para alinearla con los nuevos retos a los que se enfrenta el sector.

Contamos también con una Instrucción de Protección de Datos donde se establecen medidas concretas de obligado cumplimiento para las Empresas del Grupo Telefónica que desarrollen los principios de la Política de Privacidad, garantizando así un adecuado tratamiento de los datos de carácter personal sin perjuicio de lo que se establezca en la legislación vigente de cada país. Se implementó durante 2015 en todos los países donde operamos, llevando a cabo su seguimiento en el Comité de Privacidad.

El Grupo dispone de la figura del Chief Privacy Officer, máximo responsable de la implantación y seguimiento de la Política. Además, se ha creado el Chief Data Officer como máximo responsable de los datos del Grupo, protegiéndolos, almacenándolos y diseñando la base de datos del futuro.

En lo que se refiere a la gestión de la seguridad, el Grupo dispone de la Política Corporativa de Seguridad de la Información, basada en estándares internacionales y actualizada conforme a las crecientes demandas internacionales en materia de seguridad. Además de realizar formación específica sobre dichas Políticas, todos nuestros empleados tienen acceso a la misma a través de la Intranet del Grupo.

El respeto y el compromiso con los Derechos Humanos es una de las bases de nuestros Principios de Negocio Responsable. Por ello, y siguiendo el marco ofrecido por los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, en 2012, realizamos una evaluación –con el apoyo de [Business for Social Responsibility](#)– en todas nuestras operaciones para evaluar el impacto global de nuestra actividad. Durante 2015 se han llevado a cabo los siguientes procesos de debida diligencia:

- ▶ Revisiones periódicas a nivel global sobre los riesgos más significativos en temas de privacidad y seguridad que afectan a nuestro negocio.
- ▶ Elaboración y presentación en el Comité de Privacidad de la Guía de procedimiento ante determinados requerimientos de las autoridades.
- ▶ Seguimiento de la implementación de la Instrucción de Protección de Datos a través de los Chief Protection Officers locales.

Telefónica dispone de procesos formales para atender los requerimientos recibidos por autoridades locales/gubernamentales. Estos son responsabilidad de las áreas de Secretaría General y Seguridad de cada una de las empresas del Grupo.

En 2015 se presentó en el Comité de Privacidad la Guía de procedimiento ante determinados requerimientos gubernamentales y de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Telefónica.

Además de los procesos formales indicados en el principio anterior, contamos con las figuras del Chief Privacy Officer a nivel Global y de los Data Protection Officer, que dan mayor homogeneidad a los procedimientos y procesos que afectan a la privacidad de nuestros clientes.

Se ha creado también la figura del Chief Data Officer, como máximo responsable de los datos del Grupo, protegiéndolos, almacenándolos y diseñando la base de datos del futuro.



Principio rector

5 Buscar siempre garantizar la seguridad y la libertad de los empleados de la Compañía que puedan estar expuestos a situaciones de riesgo.

6 Sensibilizar y formar a los empleados involucrados en las políticas y procesos pertinentes.

7 Compartir conocimientos e impresiones, cuando sea relevante y apropiado, con todas las partes interesadas implicadas para comprender mejor el marco legal y la eficacia de estos principios en la práctica, y proporcionar apoyo para su aplicación y desarrollo.

8 Anualmente, y cuando las circunstancias lo hagan necesario, informar externamente sobre los progresos realizados en la aplicación de los principios y, cuando proceda, sobre los principales eventos que se produzcan al respecto.

9 Ayudar en la elaboración de políticas y normativas que promuevan la libertad de expresión y la privacidad, bien de manera individual o en colaboración con otras entidades, buscando mitigar los potenciales impactos negativos derivados de políticas o regulaciones.

10 Examinar las opciones para la implementación de los mecanismos adecuados de reclamación, tal como se detalla en el Principio 31 de los Principios Rectores de la ONU para las Empresas y los Derechos Humanos.

Progreso de Telefónica

Salud, seguridad y bienestar en el trabajo son los tres pilares de Telefónica, no solo para garantizar la protección de sus empleados, sino también para tener una influencia directa sobre su satisfacción en el trabajo para la Compañía.

En materia de seguridad física, la dirección global de Seguridad establece una serie de pautas a seguir adecuadas a los riesgos identificados en cada país, además de cubrir el propio proceso de desplazamiento. Más información en el capítulo '[Salud y seguridad laboral](#)'.

El Grupo Telefónica ha diseñado un plan específico para formar y sensibilizar a sus empleados, en las políticas y procesos que les competen.

Este programa de formación continua se realiza tanto de manera presencial como online. Durante 2015, más de 49.300 empleados han sido formados en Protección de Datos y Seguridad de la Información.

Consideramos fundamental el diálogo continuo con nuestros grupos de interés para identificar y mitigar los riesgos, así como desarrollar nuevas oportunidades de negocio. Creemos que tanto la transparencia como el compartir conocimientos con dichos grupos es clave para impulsar estos Principios Rectores. En esta línea cabe destacar:

- ▶ Como miembros del [Telecom Industry Dialogue](#) participamos en Learning Forum con Stakeholders.
- ▶ Levantamiento de un mapa global de grupos de interés en temas de Privacidad y Libertad de Expresión.
- ▶ Preparación de un panel de grupos de interés que serviría como plataforma de diálogo formal y estructurado con nuestros principales grupos de interés. Los resultados del Stakeholder Engagement servirán para enriquecer el estudio de materialidad y enfocar la planificación de la Compañía, tanto en el ámbito global como a nivel local en sus iniciativas sociales, ambientales y éticas, entre ellas Privacidad.

Para más información, consultar la sección de '[Relaciones con nuestros grupos de interés](#)'.

El presente Informe sintetiza los avances realizados por el Grupo Telefónica en materia de privacidad y libertad de expresión.

Para más información, se puede consultar también el capítulo correspondiente a [Confianza Digital](#) de este mismo Informe.

En Telefónica estamos convencidos de que la mejor forma de lograr el avance global en el respeto de la libertad de expresión y en la privacidad es a través del diálogo entre gobiernos, industria, sociedad civil (incluidos expertos sobre derechos humanos), inversores, organizaciones supranacionales y otras partes interesadas afectadas. Participamos en consultas públicas referentes a la privacidad y libertad de expresión procedentes de diferentes organismos nacionales e internacionales.

Contribuimos al diálogo en políticas a nivel nacional e internacional en diversos foros y eventos relacionados con la Privacidad y Libertad de Expresión, tanto a nivel Compañía (Annual Data Summit 2015 y Diálogo Global sobre Protección de Datos 2015), como a través del Grupo de Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones, cuyas acciones pueden encontrarse en su [sitio web](#).

Durante 2015 hemos estado trabajando internamente para establecer un mecanismo de reclamación adecuado que cubra varios aspectos de Derechos Humanos, entre ellos, Privacidad y Libertad de Expresión.



Transparencia

Otro valor fundamental para conseguir la confianza de nuestros clientes es la transparencia. Ser transparentes en el mundo digital significa para nosotros explicarle al cliente de forma clara y sencilla cómo y para qué tratamos sus datos, así como implicarle en el proceso.

Gracias a Telefónica I+D continuamos, un año más, siendo uno de los principales promotores del **Data Transparency Lab**, una comunidad de tecnólogos, investigadores, políticos y representantes de la industria que trabajan para promover la transparencia de los datos personales online a través de la investigación y el diseño científico.

En 2015 este laboratorio lanzó su primera **convocatoria global de becas** de investigación, con el objetivo de encontrar proyectos innovadores en materia de privacidad y transparencia en el uso de datos. En total, se recibieron 62 propuestas, entre las que un Comité independiente de investigación seleccionó los seis proyectos ganadores, que recibieron una ayuda de 50.000 euros.

Además, durante el pasado año tuvo lugar el segundo congreso mundial **DTL2015**, que pretende ser un referente en la investigación sobre el flujo y uso

Convocatoria global
de becas del Data
Transparency Lab

62 
propuestas
recibidas

6 
proyectos
seleccionados

50 
MIL
euros de ayuda
a cada proyecto

de los datos personales en la Red y el desarrollo de aplicaciones. El evento, al que asistieron más de 130 personas, contó con la participación de representantes de la industria, regulación, desarrollo económico, investigadores y académicos.

MENORES

Para el buen uso de Internet por parte de los niños, hemos definido una estrategia global basada en alianzas, productos y servicios, y proyectos de educación y sensibilización.

Alianzas

- ▶ Alianzas estratégicas en la sociedad civil como **INHOPE**, **Insafe** o **Pantallas Amigas**.
- ▶ Colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado para luchar contra los contenidos ilegales en Internet.
- ▶ Alianzas sectoriales: continuamos trabajando con la Coalición de las Empresas TIC y Alianza de las Operadoras Móviles

para luchar contra los contenidos de imágenes de abusos sexuales en la Red. De manera proactiva, se procede al bloqueo de estos contenidos siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la **Internet Watch Foundation**. Desde Telefónica, realizamos este bloqueo en nueve de los países en los que estamos presentes.

Productos y servicios

Desarrollamos controles parentales para todo tipo de dispositivo con conexión a Internet, como herramienta para ayudar a los padres a que sus hijos hagan un uso responsable de la tecnología.

Actualmente disponemos de esta oferta comercial en tres países:

- ▶ España: **Movistar Protege** y **Canguro Net**.
- ▶ Ecuador: **Escudo Movistar**.
- ▶ Brasil: **Filhos online**.

Para que los niños hagan buen uso de Internet, tenemos definida una estrategia global basada en alianzas, productos y servicios, y proyectos de educación y sensibilización



BUENAS PRÁCTICAS

PROTECCIÓN DE MENORES

Durante 2015, desde Telefónica El Salvador hemos firmado una carta de compromiso con UNICEF y GSMA con el objetivo de trabajar conjuntamente en la protección de niños y adolescentes en Internet.



Educación y sensibilización

Enseñar a las futuras generaciones a hacer un buen uso de Internet es fundamental. Por ello, queremos apoyar a las familias en el reto de educar a niños y jóvenes en el uso responsable de Internet y de las tecnologías conectadas, así como ofrecer un entorno digital seguro que permita el mejor desarrollo de los menores.

Nuestro portal [Familia Digital](#) sigue siendo uno de nuestros principales ejes de actuación para conseguir estos objetivos. Así, durante 2015, expandimos la plataforma a Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua y Panamá.

Con 196.778 visitas durante el pasado año, este Centro de Recursos para familias y educadores se ha convertido en un lugar de referencia para impulsar la educación digital y contribuir a crear un Internet mejor para niños y adolescentes.

Además, en España, Familia Digital lleva a cabo diversas iniciativas, entre las que destaca la puesta en marcha de los talleres DigitalKids, junto al Grupo de investigación Imágenes, Palabras e Ideas de la Universidad de Alcalá, cuyo objetivo es el de contribuir a que los menores utilicen la tecnología de forma creativa e inteligente; o la colaboración, junto a Pantallas Amigas, en el lanzamiento del juego [SmartPRIVIAL](#).

En Brasil, también con el fin de promover la educación, lanzamos en noviembre de 2015 el portal [Dialogando](#), dirigido a padres y educadores. La plataforma proporciona un lugar de diálogo sobre el uso responsable de Internet en la familia y ofrece a sus usuarios un abanico de contenidos interactivos e información de diversos medios segmentados por grupos de edad.

Familia Digital se ha convertido en un Centro de Recursos de referencia para familias y educadores con 196.778 visitas durante 2015

Para nosotros la concienciación es un elemento fundamental y, por ello, organizamos diferentes iniciativas que buscan la concienciación sobre esta temática. Entre las acciones desarrolladas en 2015 destacan:

- ▶ En Ecuador, impartimos el Webinar Escudo Movistar con la finalidad de mantener informados a clientes y grupos de interés sobre los aspectos más relevantes en la educación digital de los menores.
- ▶ Presentamos la primera [guía sobre La Identidad Digital de los adolescentes para España y Latinoamérica](#).
- ▶ Desde Movistar Nicaragua lanzamos un nuevo servicio social que, mediante el envío gratuito de mensajes, difunde información para prevenir posibles riesgos y estimular el uso seguro de Internet.

RETOS

- ▶ Familia Digital: En el segundo trimestre de 2016 la plataforma será presentada en Argentina y Venezuela. Asimismo, se está trabajando para hacer posible su réplica en otros países de Latinoamérica.
- ▶ Creación de un Centro de Privacidad corporativo en nuestra web oficial.



MÁS INFORMACIÓN

Consulte la sección 'Confianza Digital' en nuestra web corporativa.