



6



Compromiso con el cliente

- Compromiso con nuestros clientes
- Confianza digital

Compromiso con nuestros clientes

"Estamos ensanchando la relación con nuestros clientes, buscando incrementar su satisfacción y abriéndoles nuevas posibilidades para que puedan enriquecer su vida digital con nosotros"

José María Álvarez-Pallete
Presidente



Hoy en día cualquier empresa afirmará que su estrategia está centrada en escuchar y dar respuesta a las exigencias de sus clientes. Cuando se trata del servicio de conectividad y otros servicios digitales de valor añadido, el centrarse en el cliente no es una opción, es una necesidad. Los mercados en los que opera Telefónica son altamente competitivos, y en el entorno digital, las expectativas de nuestros clientes se han multiplicado. Adaptamos nuestra estrategia de cliente a los mercados, pero somos conscientes de la importancia de mantener unos estándares comunes alineados con los valores de integridad, compromiso y transparencia que caracterizan nuestra cultura de compañía.

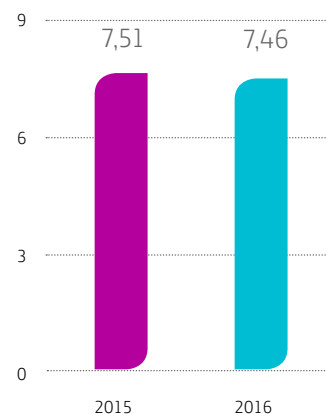
¿CÓMO SE TRABAJA?

La experiencia del cliente se ve afectada por una combinación de múltiples factores y actividades dentro de la Compañía, y

se convierte así en uno de los objetivos más transversales a toda la Compañía. La experiencia del cliente, en el caso del servicio móvil por ejemplo, viene influenciada por elementos tan dispares como la cobertura de la Red, la calidad y la velocidad de la conexión, la digitalización de la experiencia, la simplicidad y la transparencia con la que comunicamos las condiciones del servicio en cada momento, la amabilidad y eficacia de nuestros *call centers*, una gestión efectiva por parte de nuestros proveedores, etc. Requiere una gestión holística de lo que espera el cliente de nosotros y unos incentivos compartidos.

En Telefónica, cada operadora maneja múltiples indicadores a la hora de medir la experiencia cliente (churn, NPS, encuestas de satisfacción de atención al cliente, plazos de respuesta, etc.) pero hay uno que influye en la remuneración de todos los empleados de

EVOLUCIÓN DE NUESTRO ISC



En 2015 se estableció que el **50% de la remuneración variable** de los empleados del Grupo está directamente ligado al grado de satisfacción de nuestros clientes

la Compañía y refleja por lo tanto el carácter relevante y transversal de la experiencia cliente para el Grupo.

Actualmente somos el número 1 de nuestro sector en el ISC en 10 de nuestros 17 mercados.

Gobernanza

Los planes de calidad o de experiencia cliente son estratégicos en todas las operadoras del Grupo y se reporta sobre ellos al máximo nivel en los comités ejecutivos de cada compañía.

Además, a nivel Grupo, el Consejo de Administración cuenta con una Comisión específica dedicada a la Calidad que se reúne trimestralmente y revisa la evolución de los planes país y el ISC a nivel global.

Finalmente, Telefónica incorpora a su estrategia cliente un compromiso firme con su derecho de privacidad y de control sobre sus datos. Esta estrategia es dirigida por el Chief Data Officer, a nivel global, que forma parte del Comité Ejecutivo del Grupo.

Iniciativas

Durante 2016 se llevaron a cabo múltiples iniciativas encaminadas a mejorar la experiencia cliente, tanto a nivel grupo como a nivel país. Algunos ejemplos:

REINO UNIDO

En Telefonica Reino Unido continuamos con un proceso de innovación continua, a través de la digitalización y personalización, conseguimos que nuestros clientes estén más satisfechos y comprometidos, reducimos el churn y nos permite aumentar el valor por cliente. Nuestro omnicanal es el mejor en el sector móvil en el país. Así, por ejemplo, en 2016 implementamos un nuevo desarrollo que nos permite entregar pedidos al día siguiente cuando estos se hacen antes de las 12 de la noche. Del mismo modo, estamos construyendo un motor de experiencia cliente basado en los datos, que nos llevará a una mayor personalización.

Durante 2016, en Telefónica Reino Unido hemos recibido varios reconocimientos gracias a nuestro servicio al cliente y experiencia operacional:

- ▶ Número 1 en Atención al cliente, por el regulador Ofcom por 7º año consecutivo.
- ▶ Página web del año, por tercer año consecutivo.
- ▶ Mejor "Pay As You Go Network" en los Switch Mobile Awards 2017.
- ▶ UK Business Award como mejor organización centrada en sus clientes.
- ▶ Mejor red retail en los Mobile News 2016 Awards
- ▶ Mejor atención al cliente en los Mobile Choice Consumer Awards 2016
- ▶ British Franchise Association Customer Focus Awards 2016

ESPAÑA

En Movistar España hemos mejorado mucho el entendimiento y la accesibilidad de nuestras condiciones de privacidad y seguridad, a través de la implantación de un **Centro de Privacidad** que explica cuál es la política de Telefónica, donde se pueden encontrar los términos y condiciones de los contratos que ofrecemos y qué uso se da a los datos que recaba la empresa.

BRASIL

En el año 2016, a través de nuestro Plan de Calidad, implementamos 110 acciones que han llevado a una mejora en el 76% de los indicadores más importantes de la experiencia del cliente y en su relación con la Compañía –ventas, operación, soporte técnico, servicio de atención al cliente, facturación, cobros y experiencia digital–.

También hemos ampliado los canales digitales (nuestra aplicación ha llegado a más de 40

millones de contactos en diciembre de 2016 y la asistente virtual Vivi hoy es capaz de responder a más del 90% de las preguntas gracias a la inteligencia artificial). Realizamos acciones de sensibilización interna, como el Trofeo Valor de Calidad para reconocer las iniciativas que han contribuido a la transformación de la experiencia de los clientes con más de 250 proyectos registrados en el año 2016, año en el que se logró una puntuación de 7,27 (en una escala de 1 a 10) en el Índice de Satisfacción del cliente (ISC).

GLOBAL

Digitalización E2E

Como parte de nuestro compromiso con el cliente estamos implementando, a nivel global, una estrategia de Digitalización facilitándoles una experiencia omnicanal en tiempo real, a la vez que ajustamos nuestros procesos a la metodología lean. Esto significa que estamos transformando todos los procesos y sistemas core que apoyan la cadena de valor del cliente (cómo lanzamos nuestros productos, cómo vendemos y facturamos, cómo resolvemos

peticiones y problemas, cómo los afianzamos o incluso como finalizamos el servicio), generando nuevas capacidades digitales.

Los proyectos Full Stack y Satellite se están implementando en paralelo en 15 mercados. 2017 es un año clave ya que el objetivo que nos hemos planteado es, migrar una parte relevante de nuestros clientes (del 13 al 42%) a estas plataformas y aumentar nuestro nivel de digitalización E2E en los procesos de 50% a 67%, llegando casi a doblarlo a 2019.

110

acciones implementadas
en el año 2016, a través de nuestro Plan de Calidad

GRANDES CLIENTES

Telefónica Business Solutions es nuestra división encargada de ofrecer soluciones integrales de comunicación al mercado B2B y de gestionar los negocios de empresas (multinacionales, grandes empresas y PYMES), de mayoristas y de roaming a nivel global dentro del Grupo.

CICLO DE VIDA DEL CLIENTE

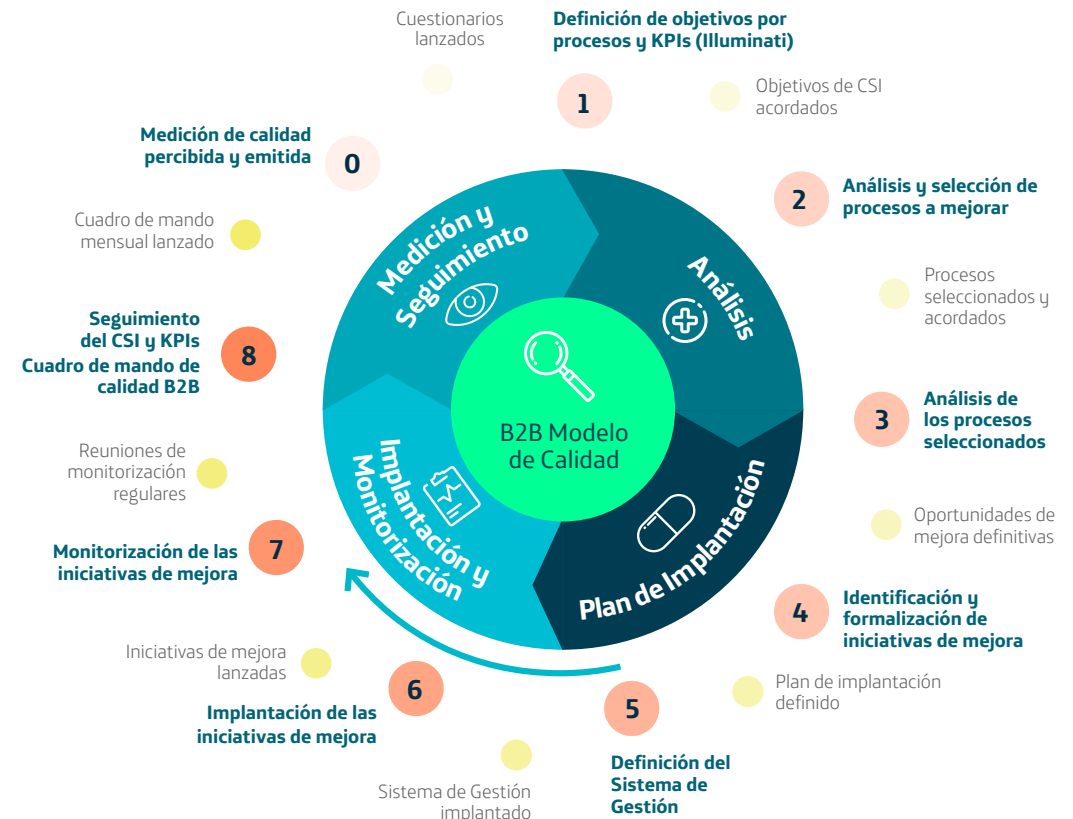


Acompañamos a nuestros clientes de una manera ágil, rápida y eficaz. Para ello, ofrecemos experiencias a través de un programa integrado de mejora operativa constituido en torno al conjunto de interacciones que un cliente tiene con nuestra empresa a lo largo de su ciclo de vida.

Con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes un modelo operativo distintivo donde la tecnología y la explotación de la información marquen la diferencia, trabajamos en un proyecto de transformación completa dirigido a evolucionar la forma en que interactuamos con nuestros clientes B2B, los productos y servicios que ofrecemos y el sistema de coordinación entre las áreas internas.

Este modelo operativo se sustenta en tres pilares:

- **1. Optimización de los procesos**
Definimos e implementamos mejoras en los procesos, los sistemas, las personas, los KPIs y la propia organización. Para ello, contamos con nuestro propio Modelo de Calidad que sustenta este procedimiento de mejora continua:



► 2. Articulación óptima de las áreas funcionales

Clasificamos y mapeamos las interacciones claves de nuestros clientes, permitiendo la identificación de los puntos relevantes de contacto y, consecuentemente, trabajar en la mejora de los mismos usando la metodología Lean de rediseño de procesos.

► 3. Digitalizando las interacciones diarias con el cliente

Incorporamos automatismos inteligentes de procesos y proporcionamos inteligencia para facilitar la toma de decisiones. Adicionalmente, estamos trabajando en integrar los puntos de vista del cliente y de la empresa con la finalidad de lograr una experiencia superadora.

EN EL SEGMENTO B2B LIDERAMOS EN SATISFACCIÓN Y EN NPS

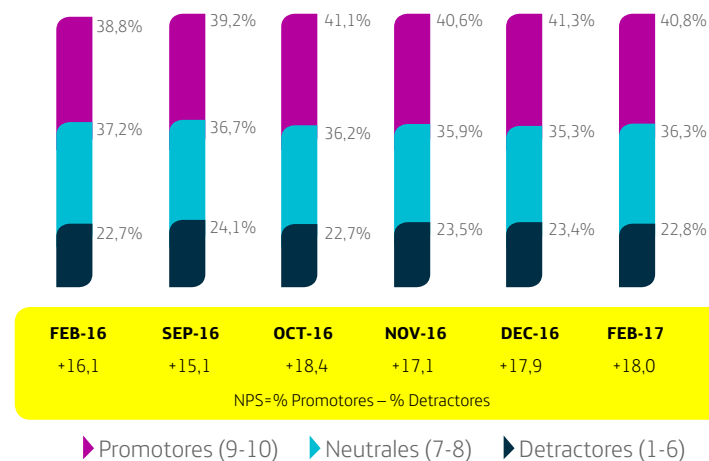
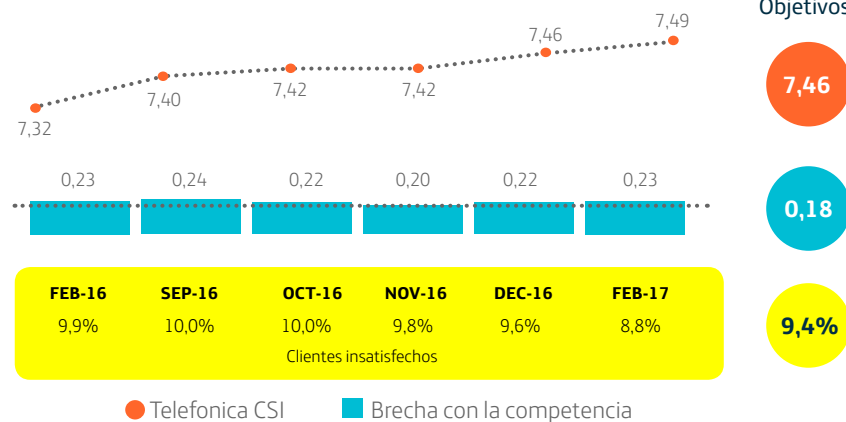
En febrero de 2017, logramos un ISC Global B2B de 7,49, el valor más alto conseguido hasta el momento durante todo el período medido. Además, el NPS se mantiene muy positivo logrando un valor de +18%, con el 40,8% de clientes promotores en este segmento.

CSI y brecha con la competencia

Distribución de promotores y detractores

* Basado en una cuestión de recomendación

Nivel Global



BUENAS PRÁCTICAS

EN MULTINACIONALES Y WHOLESALE DESTACA LA VOZ DEL CLIENTE

Con la implantación del programa Voice of Customer (VoC) se pretende conseguir una mejora continua de la interacción de los clientes Multinacionales y Wholesale con los servicios que ofrece Telefónica Business Solutions. De esta forma se pueden brindar respuestas eficientes y eficaces acorde a sus necesidades y, de esta forma, mejorar su experiencia con nuestra empresa.

Estamos capturando de manera sistemática y a todos los niveles el feedback del cliente, difundiendo la Voz de Cliente a toda la organización de modo que esta sea el principal input de los planes de mejora y creando "historias de cliente" al cruzar la información de calidad emitida con calidad percibida.

Los principales objetivos de este proyecto son optimizar los servicios y productos ofrecidos a estos clientes, mejorar su satisfacción, reducir el Churn y mejorar el clima de los empleados.

BUENAS PRÁCTICAS

MODELO OPERATIVO DE ATENCIÓN

A finales de 2015, Brasil inició en el segmento Corporate la transformación de su Modelo de Atención con el objetivo de mejorar la satisfacción de los clientes y hacer la operación más eficiente.

Desde entonces, el equipo Global de Telefónica Business Solutions ha acompañado a la operadora de Brasil en esta transformación. Se ha creado un Modelo de Atención más personalizado, con mayor visión E2E y que integra la operación de Corporate y Top Vip.

Los resultados del mes de febrero de 2017 han alcanzado un valor de 7,47 (+0,32 p.p. YoY) y una reducción de los costes de atención (-5%). Los siguientes retos para 2017 son trabajar en la convergencia fijo-móvil de Atención Posventa y en la integración operativa con Vivo2.

MODELO OPERATIVO GLOBAL DE SOPORTE TÉCNICO SME

El pasado año 2016 se definió un nuevo Modelo Global de Soporte Técnico con el objetivo de transformar este proceso para los clientes Pymes.

El proyecto se inició con la implementación en la operación de España, lo que generó mejoras en el front (primera línea de atención) de +0.72 p.p. en la satisfacción y redujo un 60% el volumen de clientes insatisfechos. Por su parte, las mejoras observadas en la segunda línea de atención, fueron de un +0.8 p.p. en satisfacción y una reducción de 63,75% de los clientes insatisfechos. Dicha experiencia fue documentada y está siendo replicada en la totalidad de las operadoras convergentes del Grupo (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú).

63,75%
de *reducción de los clientes insatisfechos*

PLATAFORMA BI_EN (SALESFORCE)

Llevamos trabajando dos años en la definición y ejecución de una arquitectura de sistemas para el segmento B2B, en todas las operadoras y áreas globales, cubriendo de esta forma todas las necesidades de nuestro negocio. En este contexto, hemos seleccionado Salesforce como herramienta para la gestión de los macro-procesos de marketing, preventa y venta, integrándolos con distintas herramientas transaccionales para la gestión de pedidos, provisión y facturación, y con diversos proyectos de fullstack y plataformas globales de servicios digitales.

Hemos desarrollado sobre Salesforce lo que llamamos BI_EN (Business Intelligence para empresas y negocios), constituyendo el primer paso de esta transformación e incluyendo:

- ▶ Visión 360 del cliente para todos los países, productos y canales.
- ▶ Procesos "out of the box" al aplicar las mejores prácticas y procesos estandarizados (con adaptaciones a la realidad de cada operación).
- ▶ Único catálogo con visión local y global.

- ▶ Compartir datos globales al instante a través de una estructura de información homogénea.
- ▶ Escalabilidad y eficiencia gracias a las funcionalidades desarrolladas una única vez para todos los países y mantenidas por un centro interno de excelencia global (en Global IT).
- ▶ Fácil incorporación de nuevos canales y áreas: "opex based".
- ▶ Facilidad para establecer capacidades compartidas.

Ya hemos implantado BI_EN en 12 países y en las áreas globales de B2B, contando con más de 5.000 usuarios, 476.000 clientes activos, y reflejando oportunidades ganadas en 2016 por 2.000 MM€.

476.000
clientes activos
en la plataforma BI_EN

Confianza digital_

INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo caracterizado por la conexión y los datos. A su vez, la preocupación de la sociedad sobre cómo sus datos personales son protegidos y están seguros va en aumento. Así, según una encuesta de Accenture realizada en 2016, a 28.000 consumidores en 28 países, sobre el uso de tecnología, el 47% de los encuestados mostraron una preocupación en temas de privacidad y seguridad ([Accenture's 2016 Digital Consumer Survey](#)).

La regulación también se ha hecho eco de esta preocupación y así, en mayo de 2018 entrará en vigor una ley europea de privacidad, el [Reglamento Europeo de Protección de Datos de carácter personal](#). Consideramos que es un avance significativo en los derechos fundamentales de privacidad ofreciendo a los ciudadanos de la UE un mayor control sobre sus datos personales. Los objetivos del GDPR están en consonancia con la estrategia de Telefónica relativa a la privacidad, transparencia y control por parte del cliente de sus datos.

En Latinoamérica los reguladores también están incrementando las medidas de protección hacia el usuario; cabe destacar la publicación en enero de 2017 del [Decreto Legislativo de Perú que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la](#)

[Información Pública](#), y que fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de Gestión de Intereses.

En Telefónica compartimos esta preocupación y sabemos que la confianza digital debe ser un elemento clave de nuestra promesa cliente e ir más allá del cumplimiento con legislaciones vigentes. Es por eso que nos proponemos cumplir con unos compromisos básicos:

1. Los datos de las personas deben estar protegidos y seguros:

La seguridad y la privacidad de los datos son la base de nuestro negocio y debe ser nuestra preocupación primordial cuando diseñamos servicios y colaboramos con terceros.

2. Los usuarios deben conocer cómo se usan sus datos y tener el control:

El cliente debe poder acceder de forma fácil a sus datos y entender cómo se usan. Debemos facilitarle herramientas sencillas que le permitan gestionar sus decisiones en la gestión de sus datos. La transparencia durante todo el ciclo de vida del servicio es un principio básico que rige las relaciones con nuestros clientes y socios.

3. Los usuarios deben poder beneficiarse de sus datos:

Con el consentimiento del cliente, pondremos a trabajar sus datos para hacer nuestros servicios más sencillos y útiles, con el objetivo de personalizar sus experiencias o para ofrecerle nuevos servicios que se ajusten a su perfil. Innovaremos en colaboración con otras

empresas para ofrecer servicios basados en estos datos, y generar valor para ellos o para la sociedad.

Además, la privacidad y la ciberseguridad son dos de los aspectos integrados dentro del modelo de gestión de riesgos de la Compañía. Para más información, consulte el capítulo 'Identificación y gestión de riesgos'.



GOBERNANZA DE LA CONFIANZA DIGITAL

La Confianza Digital –protección de los derechos de privacidad, seguridad de los datos y de la información, protección del derecho a la libertad de expresión–, junto con la protección de los derechos humanos en general, son temas que recaen bajo la supervisión del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. Esta Comisión se encarga de impulsar y seguir la implementación de nuestro Plan Global de Negocio Responsable, que incluye objetivos específicos en estas materias.

En Telefónica contamos además con un Chief Data Officer, que forma parte del Comité Ejecutivo del Grupo. Su principal objetivo es



definir la estrategia global de la Compañía en materia de datos, es decir, los servicios de inteligencia cognitiva asociados al Big Data. Esta función estratégica nos garantiza que la privacidad y la seguridad de los datos sean un elemento prioritario a tener en cuenta en todos nuestros servicios, estemos donde estemos.

Asimismo contamos con el Chief Privacy Officer que vela por el cumplimiento de la Política de Privacidad en todas las operaciones donde estamos presentes. Además, en cada una se cuenta con el Data Privacy Officer que garantiza que nuestras actuaciones a nivel local son coherentes con nuestras normativas internas y externas. El comité de privacidad es el ente responsable de coordinar todas las actuaciones de cumplimiento en materia de protección de datos. Durante 2016 se han mantenido reuniones de alcance regional y hemos tratado, entre otros asuntos, las transferencias internacionales y la adaptación al nuevo Reglamento 2016/679 relativo a la protección del tratamiento de los datos personales.

En materia de seguridad, el Director Global de Seguridad es el máximo responsable de la organización de seguridad en el Grupo Telefónica, con reporte directo al CEO. Su ámbito de responsabilidad incluye la protección de los activos del Grupo, tanto en su organización vertical (incluyendo sus unidades de negocio) como en su dimensión transversal (aplicable a sus

tres plataformas): infraestructura y activos de Red, tecnologías de la información y productos y servicios.

Asimismo, existen Responsables de Seguridad, tanto a nivel global como local, cuyas obligaciones y responsabilidades están definidas y coordinadas por el Director Global de Seguridad. A cada empresa del Grupo se le asigna uno de estos Responsables de Seguridad, dependiendo de cuál sea la solución más eficiente y eficaz en cada caso.

A efectos de coordinación, existe un Comité Global de Seguridad que se celebra cada ocho semanas, presidido por el Director Global de Seguridad y en el que participan los Responsables de Seguridad de las funciones, empresas o territorios que se determinen, así como las áreas que se consideren necesarias en cada momento. En dicho Comité se realiza seguimiento del Plan Estratégico Global de Seguridad y del conjunto de actividades destinadas a impulsar los planes de acción específicos; asimismo, en el Comité se expone información relevante en materia de Seguridad para el Grupo tanto en el ámbito interno como externo.

Durante 2016, se han realizado 3 Comités y se han tratado asuntos de diversa índole como nuevos retos en materia de protección de datos, el impacto de la directiva NIS, la gestión global de la seguridad física o criterios de seguridad en la nube.

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, aportando a los clientes seguridad, transparencia y control en el tratamiento de sus datos de carácter personal. 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.

Así, por ejemplo, en nuestra cuarta plataforma, los expertos en materia de protección de datos están involucrados desde el inicio en la definición de la experiencia digital de los clientes con la Compañía y en las propuestas de gestión y control de sus datos, incorporando nuevos mecanismos más intuitivos, más cercanos y comprensibles de transparencia y consentimiento informado, promoviendo la generación de un espacio de confianza abierto a nuevas propuestas donde, por ejemplo el cliente, decidirá si quiere o no compartir con terceros parte del conocimiento generado a partir de sus datos para enriquecer así sus experiencias digitales.

MARCO REGULATORIO INTERNO

Nuestro compromiso con la privacidad, seguridad y libertad de expresión están recogidos en varios apartados de nuestros Principios de Negocio Responsable, que se reformularon, entre otros aspectos para recalcar la importancia que tienen estos derechos para nosotros.

El principio de “Respeto a los Derechos de Privacidad y de Libertad de Expresión” que forma parte de nuestros Principios de Negocio Responsable se concreta en políticas y normativas internas que establecen pautas comunes para todas nuestras empresas.

Para garantizar que los datos de nuestros clientes y servicios se mantienen debidamente seguros, estamos revisando el marco normativo, alineándolo con los últimos estándares internacionales con el fin de adaptarlo a los retos y necesidades vigentes en materia de privacidad y seguridad global.

La transparencia y una comunicación fluida con el cliente o usuario son prioritarios para que se sienta cómodo y tranquilo a la hora de hacer uso de nuestros servicios, por lo que nos aseguramos que tenga a su disposición información clara y sencilla sobre el uso que hacemos de sus datos, y que tenga la posibilidad de comunicarse con nosotros de forma directa y fácil ante cualquier duda.



Privacidad

► **Política Global de Privacidad**

Aprobada por el Consejo de Administración y que establece las directrices que toda empresa del Grupo debe seguir para proteger la privacidad de nuestros clientes y de todos los grupos de interés que nos confían sus datos. En breve se aprobará una política actualizada en línea con la estrategia de la Compañía centrada en la confianza que debemos generar en el usuario.

Centro Global de Privacidad:

Punto de referencia público, en los telefónica.com de todos los países donde operamos, sobre nuestra posición y nuestra forma de actuar en el ejercicio del respeto por la privacidad y seguridad. Los grupos de interés han tenido una gran aceptación a este Centro teniendo un total de accesos a la página de 8.889 visitas desde su lanzamiento en agosto de 2016 a febrero de 2017.



Libertad de Expresión

► **Procedimiento Global ante requerimientos por parte de las autoridades competentes**

Define el procedimiento para atender solicitudes por parte de las autoridades de los países donde operamos y garantiza una respuesta que respete la privacidad y seguridad de estas solicitudes.

Centro de Privacidad de Movistar España:

Punto de referencia público en el que se ofrece información fácil de localizar acerca de asuntos relacionados con la privacidad y seguridad de Movistar, entre las que se incluyen las opciones relativas al modo en que recopilamos, usamos, utilizamos y compartimos la información de los usuarios. El total de accesos ha sido 6.066 desde diciembre de 2016 a marzo de 2017. Estamos trabajando para que todos nuestros mercados implementen las mismas medidas de transparencia y facilidad de acceso.



Tecnología de la Información

► **Normativa sobre controles Básicos sobre Tecnología de la Información**



Seguridad Global

► **Política Global de Seguridad**

Actualizada en 2016. En esta nueva versión se especifican los principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación que rigen las actividades de seguridad dentro del Grupo; también se establecen los principales roles de seguridad en la organización y se fijan las bases del marco normativo.

► **Normativa Global de Seguridad (pendiente de aprobación)**

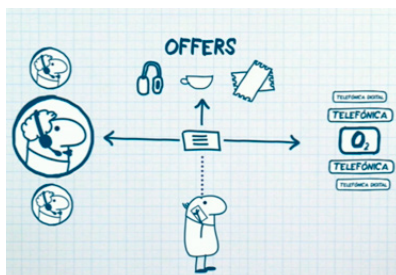
Actualmente en desarrollo y/o actualización, reglamentos específicos de:

- Clasificación de la información
- Gestión de Incidentes
- Continuidad de Negocio
- Gestión de Cambio
- Análisis de Riesgos
- Seguridad en la Cadena de Suministro
- Control de Acceso
- Seguridad en la Plataforma
- Seguridad en las Personas
- Seguridad Física
- Seguridad de las Comunicaciones
- Gestión de Activos
- Seguridad en el Ciclo de Desarrollo
- Ciberseguridad
- Revisión y Cumplimiento

Canal de Negocio Responsable: Este canal, que se gestiona a nivel global, establece un sistema de comunicación con nuestros grupos de interés vinculado directamente a nuestra política de Negocio Responsable y, más específicamente, nuestro Compromiso de proteger y promover los Derechos Humanos en nuestras actividades.

CÓMO COMUNICAMOS SOBRE PRIVACIDAD A NUESTROS CLIENTES EN REINO UNIDO

MÁS INFORMACIÓN 



25.265 empleados han sido formados en *protección* de datos, *seguridad* de la información y *concienciación*

FORMACIÓN INTERNA

Durante 2016 continuamos con el plan de formación global en materia de protección de datos. Un total de 25.265 empleados han sido formados en protección de datos, seguridad de la información y concienciación. El desglose por región es:

- ▶ **Telefonica Europa:**
20.231 empleados han recibido formación en materia de privacidad y protección de datos.
- ▶ **Telefónica Latinoamérica:**
5.034 empleados han sido formados bien de forma presencial como online en materia de privacidad, protección de datos, seguridad, confidencialidad.

TABLA DE CERTIFICACIONES

Desde nuestro Comité Global de Seguridad se realiza un seguimiento específico sobre las Certificaciones de Seguridad del Grupo cuyo alcance es el desarrollo, la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de certificaciones de la Compañía.

A modo de ejemplo, a continuación, se enumeran algunas certificaciones que contienen procesos de Seguridad dentro del Grupo:

- ▶ ISO27001: Gestión de Seguridad de la Información.
- ▶ Sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional.
- ▶ PCI\DSS: Estándar de Seguridad de datos para la Industria de Tarjeta de Pago.
- ▶ 22301: Gestión de Continuidad de Negocio.
- ▶ Certificación TIER IV de Data Center: Certificación ORO para Sostenibilidad Operacional, Diseño y construcción.

AUDITORÍAS

Para atender las disposiciones legales de cada país, relacionadas con la Política de Privacidad de Datos, en el Plan Anual de Auditoría, se realizan proyectos específicos, para verificar su cumplimiento, así como, la identificación de las mejores prácticas en temas de protección de datos. En 2016 se ha dado continuidad a las revisiones de protección de datos de carácter personal, ejecutando un total de 21 auditorías internas 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 usuarios puedan ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de la información relacionada con ellos.

Además, dentro de nuestro Plan Anual de Auditoría pone foco en temas relacionados con la Ciberseguridad, base fundamental para proteger el perímetro que resguarda el acceso y consistencia de la información y datos de nuestros clientes. Estas auditorías se basan en la realización de los llamados tests de penetración aplicando técnicas de "Caja Negra" y "Caja Blanca" basadas en los estándares OSSTMM, CVSS y OWASP.

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 resistencia a ciberataques. Durante 2016 finalizamos el proceso de 84 auditorías de ciberseguridad sobre el conjunto de las Redes, Sistemas y los Productos y Servicios de las operadoras.

84 auditorías de ciberseguridad

PROCEDIMIENTOS ABIERTOS Y SANCIONES

Durante 2016, en el total del Grupo reportamos 92 penalizaciones y se abrieron 105 procedimientos por temas relacionados con protección de datos en el año. La cuantía total de las sanciones fue de 2.300.445,01 €. La mayoría de estos procedimientos se abrieron en España, donde la legislación es más estricta que en otros mercados.

LIBERTAD DE EXPRESIÓN

Somos miembro fundador del Telecom Industry Dialogue, un grupo de operadoras y vendedores de telecomunicaciones que abordan conjuntamente la libertad de expresión y los derechos de privacidad en el sector de las telecomunicaciones en el contexto de los Principios Rectores de las Empresas y los Derechos Humanos.

Hemos sido particularmente activos en este período en el ámbito de la privacidad y libertad de expresión promoviendo la fusión del Telecom Industry Dialogue y el Global Network Initiative (GNI). Una organización multipartita de la que forman parte empresas de Internet, la academia, organizaciones de la sociedad civil e inversores. Este paso adelante supondrá que más de 1.500 millones de personas en más de 120 países de África, América del Norte, Centro América y Sudamérica así

como Europa, Oriente Medio y Asia-Pacífico estarán cubiertos por los estándares y principios a favor de la protección de los derechos de usuario a las que se comprometen todos los miembros del GNI. Ya hemos anunciado oficialmente nuestra voluntad de adhesión a la nueva organización.

Por otra parte, hemos participado en la celebración de encuentros sobre apagones de la Red (*shutdowns*) con todos los agentes interesados compartiendo experiencias e identificando los efectos negativos de esta práctica en términos de derechos humanos y desde el punto de vista económico y social. A su vez, ha expresado su visión al respecto en un comunicado conjunto de los miembros del GNI.

También hemos colaborado con el Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, David Kaye. Aportamos nuestra posición y mejores prácticas a la consulta pública realizada sobre Libertad de Expresión en el Sector de las Telecomunicaciones y el acceso a Internet.

Nuestros avances en la implementación de los 10 principios de Privacidad y Libertad de Expresión adoptados en el seno del TID en 2016 se describen en la tabla de la siguiente página.

Colaboramos activamente con el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre el *derecho a la libertad de opinión y de expresión*

Informe de transparencia

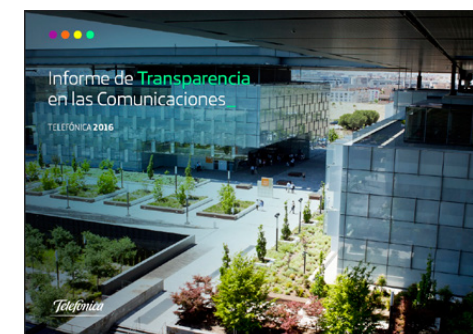
En aras de una mayor transparencia hacia todos nuestros grupos de interés publicamos, por primera vez en 2016, nuestro Informe de Transparencia. De esta forma, informamos a la sociedad sobre las solicitudes que podamos recibir por parte de las autoridades en relación con ciertos datos.

Estamos sujetos a los entornos jurídicos en los que operamos, lo que implica que debemos, en circunstancias excepcionales y siempre expresamente previstas en las leyes nacionales, dar respuesta a requerimientos de las autoridades competentes relativos a determinada información sobre las comunicaciones de nuestros clientes o bloqueos de contenidos en el marco de la legalidad vigente en cada país y bajo el prisma del máximo respeto a la privacidad, la libertad de expresión y el secreto de las comunicaciones de sus usuarios.

Implementamos en todos estos casos un procedimiento estricto que garantiza, al

mismo tiempo, el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con la administración de Justicia y la protección de los derechos de los afectados.

Reportamos en 18 países en los que se refleja la información sobre el contexto legal, que en cada jurisdicción, permite a las autoridades cursar este tipo de solicitudes en cuatro indicadores clave: interceptaciones legales, metadatos asociados a las comunicaciones, bloqueo y filtrados de contenidos y suspensiones geográficas o temporales del servicio.



PRINCIPIOS DE LIBERTAD DE EXPRESIÓN

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, 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 Actuación revisados en 2010 reconocen el derecho a la privacidad como base de una relación de confianza con nuestros grupos de interés.

Así mismo 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.

El Grupo dispone de la figura del Chief Privacy Officer, máximo responsable de la implantación y seguimiento de la Política, que se apoya en los Data Protection Officer locales.

En lo que se refiere a la gestión de la seguridad el Grupo dispone de la Política Corporativa de Seguridad de la Información, además de otras normativas, 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.

Como parte de nuestra debida diligencia, en 2016 iniciamos una actualización de nuestra evaluación del impacto de los derechos humanos realizada en 2013. Buscamos comprender los impactos potenciales derivados de la estrategia del Grupo Telefónica, de las nuevas actividades del Grupo, y del entorno digital cambiante, tomando como punto de partida los resultados de la evaluación anterior y siguiendo un marco metodológico cuyo punto de referencia son los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresa y los Derechos Humanos.

En esta primera fase se han identificado 23 asuntos de derechos humanos en los que se encuentran : Neutralidad y respeto del derecho de libertad de expresión en la divulgación de información en la Red; Divulgación de información suficiente y transparente sobre mecanismos de recolección y tratamiento de los datos y Posibles usos ilegítimos o no autorizados de los datos. Con este trabajo se logrará tener una matriz de impacto actualizada que defina qué asuntos son prioritarios para Telefónica y qué líneas de acción hay que aplicar con el objetivo de asegurar una debida diligencia en materia de derechos humanos.

En Telefónica estamos sujetos a los entornos jurídicos en los que operamos, lo que implica que debemos, en circunstancias excepcionales y siempre expresamente previstas en las leyes nacionales, dar respuesta a requerimientos de las autoridades competentes relativos a determinada información sobre las comunicaciones de nuestros clientes o bloqueos de contenidos en el marco de la legalidad vigente en cada país y bajo el prisma del máximo respeto a la privacidad, la libertad de expresión y el secreto de las comunicaciones de sus usuarios.

En Telefónica implementamos en todos estos casos un procedimiento estricto que garantiza, al mismo tiempo, el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con la administración de Justicia y la protección de los derechos de los afectados.

En 2016 se aprobó el Procedimiento Global ante tales requerimientos en el que se define un proceso único para atender las solicitudes de acuerdo con la legislación de los países donde operamos respecto a la información de los usuarios, interceptación de las comunicaciones, bloqueo del acceso a sitios y contenidos y suspensión de redes o servicios. Se detalla el proceso de recepción y tratamiento de las peticiones legales, áreas involucradas, responsabilidades, tratamiento de las comunicaciones y registro y control interno, de tal manera que se garantice el cumplimiento legal y el respeto por los derechos fundamentales de las personas.

Además de los procesos formales indicados en el principio anterior, contamos con que la protección de los derechos de privacidad, seguridad de los datos y de la información, la protección del derecho a la libertad de expresión son, junto con la protección de los derechos humanos en general temas que recaen bajo la supervisión del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. Esta Comisión se encarga de impulsar y seguir la implementación del Plan Global de Negocio Responsable de Telefónica, plan que incluye objetivos específicos en materia de privacidad, seguridad y promoción del uso responsable de la tecnología.

Telefónica cuenta además con un Chief Data Officer, que forma parte de Comité Ejecutivo del Grupo. El Chief Data Officer define la estrategia global de la Compañía en materia de datos, es decir, los servicios de inteligencia cognitiva asociados al Big Data. Esta función estratégica nos garantiza que la privacidad y la seguridad de los datos sean un elemento prioritario a tener en cuenta en todos nuestros servicios, estemos donde estemos.

Asimismo contamos con el Chief Privacy Officer que vela por el cumplimiento de la Política de Privacidad en todas las operaciones donde estamos presentes. En cada operación se cuenta, además, con el Data Privacy Officer que garantiza que nuestras actuaciones a nivel local sean coherentes con nuestras normativas internas y externas. El comité de privacidad es el ente responsable de coordinar todas las actuaciones de cumplimiento en materia de protección de datos.

Además la privacidad y la ciberseguridad son aspectos integrados dentro del modelo de gestión de riesgos de la Compañía (Ver capítulo de 'Riesgos').

PRINCIPIOS DE LIBERTAD DE EXPRESIÓN

PRINCIPIO RECTOR	PROGRESO DE TELEFÓNICA
5 Buscar siempre garantizar la seguridad y la libertad de los empleados de la Compañía que puedan estar expuestos a situaciones de riesgo.	Nuestra Dirección Global de Seguridad Física aplica los controles, procesos y tecnologías de seguridad de aras a la protección personal, la salud y el bienestar de empleados y colaboradores de la Compañía. La información obtenida del control de accesos físico y lógico permite gestionar planes de evacuación eficientes, gestionando en tiempo real los equipos de emergencia y el personal afectado y movilizando los recursos necesarios para garantizar su integridad.
6 Sensibilizar y formar a los empleados involucrados en las políticas y procesos pertinentes.	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 2016 un total de 25.265 empleados han sido formados en protección de datos, seguridad de la información y concienciación. Para más información, ver detalle en el capítulo de 'Confianza Digital'.
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.	Con el objetivo de contribuir a la cooperación internacional entre gobiernos y el sector privado y mejorar la transparencia en asuntos de seguridad nacional, derechos humanos y privacidad, somos miembros y participamos activamente en grupos de trabajo internacional y regional que promueven el respeto y la protección de la privacidad, seguridad y libertad de expresión. Telefónica participa de forma asidua en foros y consultas en estas temáticas. Para mas información ver detalle en el capítulo de 'Confianza Digital'.
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.	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 aras de una mayor transparencia hacia todos nuestros grupos de interés, publicamos por primera vez en 2016 nuestro Informe de Transparencia de las Comunicaciones donde informamos a la sociedad sobre las solicitudes que podamos recibir por parte de las autoridades en 18 países donde operamos respecto a Interceptaciones legales, metadatos asociados a las comunicaciones, bloqueo y filtrados de contenidos y suspensiones geográficas o temporales del servicio. Puede consultar el Informe de Transparencia.
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.	Telefónica ha sido particularmente activa en este período en el ámbito de la privacidad y libertad de expresión promoviendo la fusión del Telecom Industry Dialogue y el Global Network Initiative (GNI). Por otra parte, Telefónica ha participado en la celebración de encuentros sobre apagones de la Red (shutdowns) con todos los agentes interesados compartiendo experiencias e identificando los efectos negativos de esta práctica en términos de derechos humanos y desde el punto de vista económico y social. Telefónica también ha colaborado con el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre el derecho a la libertad de opinión y de expresión, David Kaye, aportando su opinión y mejores prácticas en la consulta pública sobre la libertad de expresión y el sector de las telecomunicaciones y el acceso a Internet.
10 Examinar, conjuntamente, 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.	Las consultas y hechos relativos a las actividades de Telefónica pueden plantearse a través del Canal de Negocio Responsable publicado en la página web corporativa de Sostenibilidad. El canal se crea en 2016 con el objetivo de establecer un sistema de comunicación con los grupos de interés y vinculado directamente a la política de Negocio Responsable y el Compromiso de derechos humanos de Telefónica de acuerdo a los principios de respeto, confidencialidad, respuesta diligente y exhaustividad.

SEGURIDAD

Seguridad de los datos

Desarrollamos el concepto de seguridad integral global para el Grupo, que cubre la seguridad de la información a través de unos objetivos de control que se traducen en un conjunto de medidas preventivas y reactivas sobre los datos y los sistemas tecnológicos que los procesan, con el fin de resguardar y proteger la información, garantizando la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad de la misma. Para nuestros clientes la seguridad de la información tiene un efecto significativo respecto a su privacidad, cobrando distintas dimensiones en función del país y la cultura existente.

Continuidad de negocio

La creciente competitividad entre organizaciones empresariales, las demandas cada vez más exigentes de clientes y accionistas, o los requerimientos regulatorios cada vez más restrictivos, son factores que fuerzan a la organización a demostrar la resistencia de las actividades de negocio a permanecer activas ante cualquier contingencia grave.

Una caída de la luz, una inundación, un incendio o un robo han de considerarse amenazas reales que deben ser tratadas de forma preventiva para evitar, en caso de que estas sucedan, que las pérdidas sean tan graves que afecten a la viabilidad del negocio. Son necesarios procesos, mecanismos y técnicas que mitiguen los riesgos a los que estamos expuestos y garanticen una alta disponibilidad en las operaciones de la Compañía.

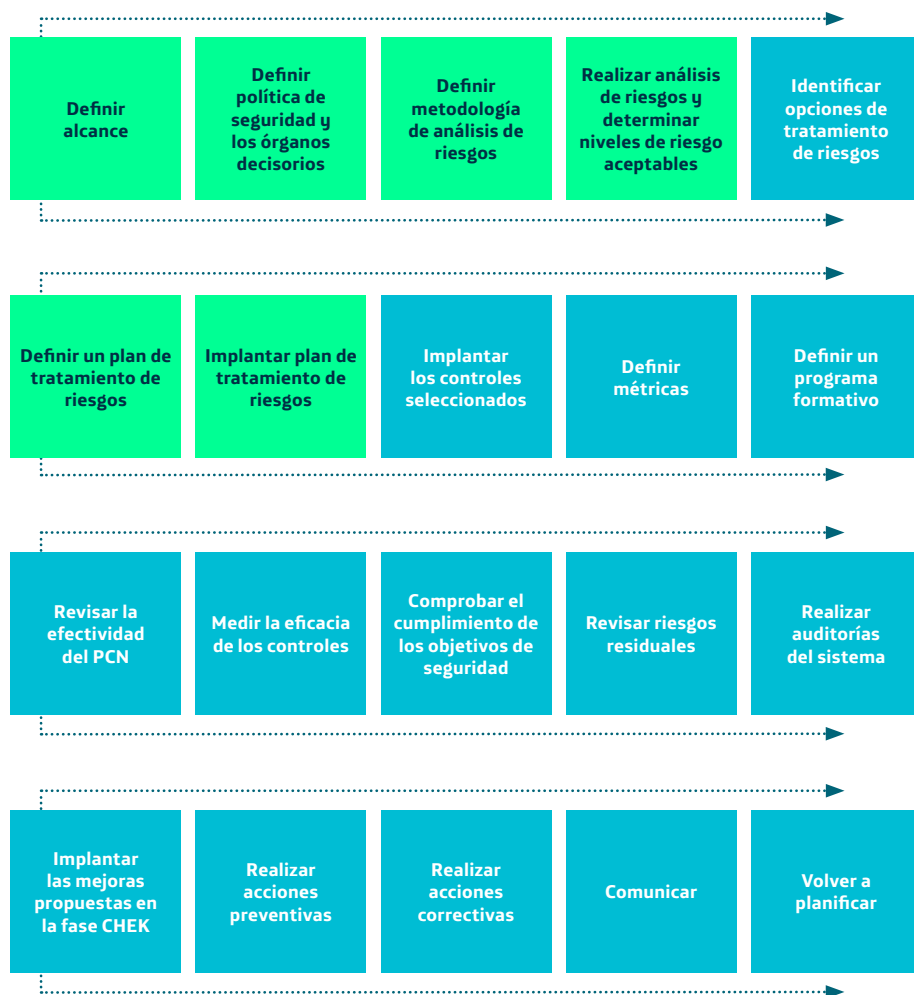
El objetivo de nuestro Plan de Continuidad Global es la gestión preventiva de los riesgos asegurando de esta forma la máxima resistencia posible de las actividades de negocio fundamentales ante cualquier interrupción de cualquiera de sus sistemas.

La asignación eficiente de inversiones en materia de seguridad según nuestro proceso previo de análisis de riesgos permite fijar esfuerzos y presupuestos en las tareas más críticas. Para más información, consulte la sección de 'Emergencias'.

El alcance del plan de continuidad y de los planes de recuperación ante desastres cubre:



El proceso de continuidad es anual, persiguiendo su mejora continua y ampliación de alcance:



BUENAS PRÁCTICAS

INVERSIÓN EN PLANES DE CONTINUIDAD

Para nosotros hablar de continuidad no es hablar de costes, es hablar de inversión con un retorno muy tangible en términos de reputación y valor de imagen de la empresa.

- ▶ **Simplicidad.** El Plan de Continuidad de Negocio es entendible, sencillo de utilizar y de mantener.
- ▶ **Alcance limitado.** Cubre las operativas más críticas de la organización.
- ▶ **Responsabilidades.** Establece claramente quien forma parte del mismo, sus

funciones, responsabilidades y autoridad.

- ▶ **Activación del Plan.** La activación del Plan de Continuidad de Negocio solo se produce ante situaciones de crisis o emergencia perfectamente definidas y una vez que las medidas de seguridad preventivas han fallado.
- ▶ **Pruebas reales.** Debido a la gran huella de Telefónica hemos podido probar y mejorar nuestros planes en situaciones reales recopilando lecciones aprendidas y mejoras únicas en el sector.

Gestión de vulnerabilidades y brechas

Tenemos una red de Centros de Respuesta a Incidentes (lo que en el ámbito de ciberseguridad se llaman CSIRT) que trabajan de forma coordinada para:

- ▶ Conocer y analizar los riesgos de las potenciales ciberamenazas, como parte de un proceso de inteligencia donde se identifiquen y entiendan las ciberamenazas

más relevantes que afectan a la organización, con el objetivo de anticiparse a su acción, evolución y de preservar a la organización global del Grupo de sus potenciales efectos dañinos y mitigar los perjuicios de esos riesgos hasta un nivel aceptable para el negocio.

- ▶ Monitorizar las vulnerabilidades graves existentes en los activos tecnológicos más

críticos de la organización para minimizar el tiempo de exposición de estos activos a los riesgos asociados.

- ▶ Establecer las relaciones con otros CSIRTs/ CERTs nacionales e internacionales tanto del sector público como privado para el apoyo mutuo y la compartición de información de alerta temprana sobre ciberamenazas y vulnerabilidades.
- ▶ Detectar los potenciales incidentes de seguridad que están afectando a los activos tecnológicos de la organización mediante la monitorización y análisis de eventos de seguridad.
- ▶ Responder y gestionar los incidentes de seguridad que afectan a la organización para limitar el impacto de los mismos.

Servicios de Seguridad

En ElevenPaths, nuestra unidad de ciberseguridad, ofrecemos innovación disruptiva en ciberseguridad para aportar privacidad y confianza a nuestra vida digital.



MÁS INFORMACIÓN  Consulte la web de Eleven Paths

Creamos productos innovadores capaces de transformar el concepto de la ciberseguridad, estando siempre un paso por delante de nuestros atacantes, que son una amenaza creciente en nuestra vida digital.

Durante los últimos tres años hemos combinado el desarrollo de tecnologías patentadas innovadoras con la firma de alianzas con los principales actores del mercado, como nuestro camino elegido hacia un futuro más seguro, elegimos ser el proveedor de servicios de seguridad inteligente.

Nuestros servicios de seguridad globales están diseñados para mejorar continuamente la eficacia de la infraestructura de seguridad. Por ello, estamos trabajando para desarrollar nuevos servicios y capacidades de seguridad que ayuden a los negocios de sus clientes a estar mejor protegidos contra las amenazas en los entornos en los que operan. En 2016, emprendimos un proceso de transformación basado en la innovación a través de la tecnología.

Colaboramos con los principales organismos y entidades como la [Comisión Europea](#), [CyberThreat Alliance](#), [ECSC](#), [EuroPol](#), [Incibe](#) y la [OEA](#).

Además, hemos abierto nueve Centros de Operaciones de Seguridad (SOC) y un nuevo

Centro Global Avanzado (Telefónica Advanced Global SOC -TAGS-). Esta extensa Red nos permite afrontar las amenazas y problemas de seguridad con un enfoque global, pero sin tener que distanciarse de los clientes.

Por otro lado, en ElevenPaths impulsamos el espíritu emprendedor a través de la inversión en start-ups de seguridad como Countercraft, 4IQ, BlueLive, LogTrust, IMBox y Alise Devices. Gracias a estas colaboraciones, alianzas y nuestra experiencia podemos ofrecer un portfolio de soluciones de ciberseguridad integral para el mundo de Internet de las cosas, identidad y privacidad, antifraude, gestión documental, ciberseguridad industrial, movilidad segura y gestión del riesgo; con el objetivo de entregar a nuestros clientes una solución adaptada a sus necesidades específicas.



RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS, INSTITUCIONES Y LÍDERES DE OPINIÓN

Con el objetivo de contribuir a la cooperación internacional entre gobiernos y el sector privado, y mejorar la transparencia en asuntos de Seguridad Nacional, Derechos Humanos y Privacidad, somos miembros y participamos activamente en grupos de trabajo internacional y regional que promueven el respeto y la protección de la Privacidad, Seguridad y Libertad de Expresión.

Participamos de forma regular en foros y consultas en estas temáticas. En 2016 las principales iniciativas han sido:

- ▶ **Center for Information Policy Leadership:** Somos miembros del Center for Information Policy Leadership un grupo de reflexión sobre política de privacidad y seguridad con sede en Washington, DC, Bruselas y Londres, que trabaja con líderes

Ofrecemos un portfolio de soluciones de **ciberseguridad integral** con el objetivo de entregar a nuestros clientes una **solución adaptada** a sus necesidades

de la industria, autoridades reguladoras y responsables de políticas en todo el mundo para ayudar contextualizar y promover la política de privacidad y ciberseguridad a escala global.

Durante 2016, trabajamos conjuntamente en la elaboración de un posicionamiento público sobre la **transparencia de los datos**.

► **Rightscon:** Hemos participado en la edición de Rightscon Silicon Valley del 30 al 1 de abril de 2016 en San Francisco, California. Rightscon es un foro de debate sobre derechos humanos digitales que reúne a grupos de interés a escala global.

► **GSMA:** Sesiones de trabajo para la elaboración de los Principios de Responsabilidad del ecosistema Móvil.

► **Data Transparency Lab:** Somos miembros del Data Transparency Lab, una comunidad de tecnólogos, investigadores, políticos y representantes de la industria que trabajan para avanzar en la transparencia de los datos personales online a través de la investigación científica y el diseño.

PROTECCIÓN DE MENORES Y PROMOCIÓN DEL USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA

Como parte de nuestro compromiso con el uso responsable de la tecnología, hemos definido una estrategia global basada en la promoción del buen uso de Internet por parte de niños y adolescentes. Para ello, buscamos dotar a padres, tutores y a todos los agentes implicados en la educación de los más jóvenes, de las herramientas y servicios necesarios para fomentar un entorno seguro en Internet y concienciar a la sociedad en general de

la importancia de abordar estas temáticas clave para crear ciudadanos digitales más responsables.

Nuestras líneas de actuación y compromisos con la protección al menor en la Red y el fomento del uso responsable de la tecnología se recogen en 5 ámbitos de trabajo:

Alianzas con grupos de interés, iniciativas de autorregulación y bloqueo de contenidos

Velar por la seguridad en el entorno online es un reto que no podemos abordar en solitario, por

ello, desde Telefónica vemos necesario trabajar conjuntamente con aliados sectoriales y de la sociedad civil para lograr que los menores aprovechen el potencial de la tecnología minimizando cualquier pequeño riesgo con el que se puedan encontrar.

En este sentido, podemos destacar nuestra colaboración con:

► Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y apoyo a las líneas de denuncia nacionales (Equipo Niños, ASI, Te Protejo, Safernet, Centre for Child Protection on the Internet, Seguros en Internet...).

► ONGs y asociaciones nacionales (Pantallas Amigas, Safernet, NSPCC, Childnet, Red Papaz, entre otras).

► Acciones con grupos de interés clave en la protección al menor online (Inhope, Insafe, ANATEL, Red de Aliados por la Niñez, Zentrum für Kinderschutz im Internet, RCPI, Gobiernos, etc.).

Así como nuestra participación en las siguientes alianzas:

► Alianza con la **GSMA** para la lucha contra los contenidos de abusos sexuales a menores.



► Procedemos al bloqueo de contenidos con las listas proporcionadas por la **Internet Watch Foundation** en los siguientes países: Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Nicaragua, México, Panamá, UK, Uruguay y Venezuela. Por su parte, Telefónica Colombia hace lo propio a través de MINTIC.

► **ICT Coalition:** Principios Uso Seguro de dispositivos conectados y servicios online para menores. A finales de 2016, cada una de las empresas integrantes entregamos un informe con nuestro desempeño en los compromisos que asumimos para cada una de las acciones de los Principios TIC. Estos documentos son de dominio público para que puedan ser contrastados por quien lo desee.

► **Alianza para proteger mejor a los menores online:** Participamos en esta iniciativa desde su creación, en septiembre de 2016. Su objetivo es identificar los riesgos con los que los niños se pueden encontrar mientras navegan en Internet; promover el intercambio de mejores prácticas; y que sus miembros se comprometan a realizar acciones concretas, incluyendo un código de conducta, para proteger a los menores en el mundo digital. Sin embargo, la Alianza no parte de cero sino que aprovecha los logros y lecciones aprendidas de la Coalición de los CEOs para hacer de Internet un lugar más seguro.

A nivel local, también intervenimos en numerosos grupos de trabajo y formamos parte de iniciativas nacionales para la promoción del

uso responsable de la tecnología por parte de los más jóvenes y la protección del menor en entornos online:

GUATEMALA

Telefónica Guatemala ha firmado una carta de compromiso para la protección de las niñas, niños y adolescentes frente a la violencia y explotación sexual en línea, junto a GSMA, UNICEF, CLARO y TIGO, además de la formación de un comité para dar seguimiento a lo acordado en dicha carta.

PANAMÁ

A través de Fundación Telefónica la Compañía parte de la Red de Aliados por la Niñez que agrupa a más de 23 organizaciones y/o fundaciones que trabajan a favor de los más jóvenes.

MÉXICO

Participamos en el programa “Nos importa México” que promueve la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), que tiene por objetivo empoderar a los usuarios y darles acceso a herramientas que les permitan disfrutar de los servicios móviles en un entorno seguro y confiable.

ALEMANIA

O2 Alemania es miembro activo del **Centro para la protección al menor en Internet**, que en la actualidad está trabajando en el desarrollo de una herramienta de reporte de contenidos inapropiados e ilegales en la Red, en cooperación con la industria TIC alemana.

ECUADOR

Telefónica Ecuador forma parte de una mesa técnica público-privada que busca implementar en Ecuador una hotline de denuncia para Protección de niños, niñas y adolescentes en línea.

COLOMBIA

Telefónica Colombia participa de la Mesa TIC, una mesa de trabajo multisectorial (Gobierno, universidad, sociedad civil y empresa privada) que promueve iniciativas sobre protección de menores de edad en la Red. Adicionalmente, participamos con el Ministerio de Tecnologías de la información, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), y la ONG RedPapaz como socios de la línea de denuncia Te Protejo.

NICARAGUA

Desde el año 2012, Telefónica Nicaragua forma parte de la Mesa de Trabajo Nacional del Uso Seguro del Internet liderado por la Vicepresidencia de la República a través del Consejo Nicaragüense de Ciencia y Tecnología, donde participa el Ministerio de Educación, universidades, empresas privadas, Cámara Nicaragüense de Telecomunicaciones e Internet y ONG.

PERÚ

Seguros en Internet es la iniciativa que impulsa la Red Peruana Contra la Pornografía Infantil – RCPI y Telefónica del Perú, por la que buscan promover un uso seguro de Internet para los niños y niñas. Para lograrlo, ponen a disposición de la ciudadanía el portal www.seguroseninternet.org, desde el que se facilita el reporte o denuncia de contenido disponible en Internet que sea ilícito o indebido para los menores, como: pornografía infantil, grooming, cyberbullying, entre otros.

URUGUAY

Desde Fundación Telefónica a través del Proyecto Emprender (formación en Telecomunicaciones y uso responsable de las redes sociales), formamos parte del Grupo de Gobernanza de Internet.



ENTORNO AUDIOVISUAL

Los niños y adolescentes han integrado en su vida cotidiana el uso de las TIC y el consumo de contenidos, formando parte tanto de su tiempo de ocio, estudios o de las relaciones con las personas de su entorno. La televisión, además, constituye una parte fundamental en su desarrollo y por esta razón desde Movistar+ nos comprometemos a:

- ▶ 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 para aprovechar el potencial de los medios audiovisuales.

Nuestro objetivo es que la experiencia audiovisual fomente el *desarrollo* de las capacidades *creativas, sociales y cívicas* de los más jóvenes

INICIATIVAS EN ESPAÑA

- ▶ Etiquetado de contenidos: Movistar+ incluye una etiqueta permanente que indica la **edad recomendada del contenido audiovisual** que se está visionando, además, estas se hacen visibles en aquellos promocionales de carácter propio relacionados con contenidos audiovisuales ofrecidos en la plataforma. Esta información puede encontrarse también a través de las guías online de programación.
- ▶ Protección técnica: Controles parentales, PIN de compra y PIN parental, herramientas de verificación de edad... Estas medidas de seguridad dependen de la tecnología de la que el cliente disponga para acceder al servicio: IPTV, satélite o Internet, así como del dispositivo utilizado. Por lo general, ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de bloquear canales a través de la activación del PIN parental. Además, para la plataforma de IPTV e Internet es posible bloquear contenidos bajo demanda para menores de 7, 12, 16 y 18 años.

Además, el contenido específico para adultos se le presenta a los clientes en una sección separada de los demás contenidos e, incluso, en algunos dispositivos esta sección no se encuentra disponible. Para visionar este tipo de contenidos es necesario **introducir un código PIN**.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Junto con el acompañamiento familiar, las tecnologías son las mejores herramientas para ayudar a padres y menores a hacer un buen uso de las mismas. Por ello, vemos clave la promoción y desarrollo de productos y servicios que promuevan el uso responsable de la Red y de los dispositivos conectados:

► **Controles parentales:** Movistar Protege (España), Protección Familiar Movistar (México), Escudo Movistar (Argentina, Uruguay, Colombia, Nicaragua), Custodio (Perú), Vivo Filhos Online (Brasil), Parental Control (UK).

► **Seguros enfocados a la protección del menor en la Red:** Pack Protección Online.

► **Seguridad técnica (antivirus, packs de seguridad, atención personalizada...):** Protección Multidispositivo (México), Seguridad Total (Argentina), Gurú, O² protect (Alemania), Conexión Segura y Centro de Seguridad en dispositivos.

CADENA DE SUMINISTRO

Examinamos junto a nuestros proveedores la posibilidad de implantación de los parámetros básicos de protección al menor para asegurar el mejor desarrollo de los más pequeños. Algunas iniciativas en las que estamos trabajando:

► **'Safety by design':** Desde el área de Innovación en ecosistemas trabajamos estrechamente con los principales fabricantes de terminales, así como con los sistemas operativos para incluir funcionalidades de protección al menor que formen parte del propio sistema operativo.

► **Seguridad desde los sistemas operativos:** Estamos totalmente comprometidos con la seguridad y la privacidad de nuestros clientes. Para ello, trabajamos con los principales "players" de la industria para mejorar el nivel de actualización de seguridad de los terminales que nuestros clientes tienen en sus manos, así como en aumentar la transparencia sobre el tipo de datos que pueden estar compartiendo al hacer uso de sus terminales móviles.

► **Colaboración en el desarrollo e implementación de iniciativas que promuevan el uso responsable de la tecnología y la protección del usuario:** Mantenemos una comunicación fluida con los responsables de producto de los diferentes ecosistemas digitales para mejorar el uso de estos por parte de los clientes y para promover el buen uso de la tecnología.

EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN:

No podemos obviar la importancia que tiene para niños y jóvenes la formación en un uso creativo, responsable y seguro de Internet y de las tecnologías conectadas. Así como la necesidad de padres y educadores de tener a su disposición los recursos necesarios para abordar con éxito este nuevo reto que se les presenta. Por ello, Telefónica apuesta por el desarrollo de iniciativas formativas y de sensibilización que faciliten la convivencia en una sociedad cada vez más digital:

► **Los portales Familia Digital y Dialogando son los principales ejes de actuación para conseguir todos estos objetivos:**



Durante 2016 Familia Digital se convirtió en la web de referencia sobre consejos de uso responsable de la tecnología por parte de los menores en la comunidad hispana de Movistar, habiendo implantado el proyecto en 9 países (España, Ecuador, México, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Venezuela).

dialogando

En noviembre de 2016, Movistar y Vivo presentaron Dialogando, una iniciativa global cuyo objetivo es debatir sobre la relación que tenemos con la tecnología en todos los ámbitos de nuestra vida, desde los primeros pasos en el entorno digital, hasta nuestras relaciones personales a través de las TIC, la conducción responsable o el ocio digital, entre otros.

El proyecto ya ha sido implantado en Brasil, España, Venezuela, Colombia, Ecuador, Nicaragua, Panamá, Guatemala y Uruguay, y a lo largo de los próximos meses se implantará en otras 6 operaciones del Grupo hasta alcanzar un total de 15 países.



Además, hemos llevado a cabo diversas iniciativas entre las que destaca la puesta en marcha del programa educativo para el fomento del uso responsable de Smartphone "Pilar y su celular": una serie de vídeos animados y guías educativas para los más jóvenes que abordan asuntos como la privacidad, la gestión de la identidad digital, el cuidado del medio ambiente a través de la tecnología, la descarga de aplicaciones y las compras integradas, entre otras temáticas de interés.



BUENAS PRÁCTICAS

ESPAÑA

El año pasado organizamos, en Madrid, el 1^{er} Encuentro de Familias Digitales bajo el tema "Niños conectados, ¿padres desconectados?", en el que se reunieron expertos, bloggers y menores para debatir sobre la importancia de la educación digital de niños, jóvenes y adultos en un entorno cada vez más conectado, y dar soluciones a los retos que se nos presentan con relación a nuestra dieta y salud digital.



Programa **Ciberexpert@**, una colaboración de Telefónica España y la Policía Nacional para ayudar a los menores a entender el manejo de los dispositivos conectados a través de la formación en los centros educativos.



MÉXICO

Lanzamos el proyecto "Caravana de Educación Vial Mapfre" para capacitar y promover el uso responsable del móvil al volante y programa de formación a docentes, padres y menores "Netiquétate" con la colaboración de Pantallas Amigas.



NICARAGUA

Participación en la campaña "Por una comunidad educativa segura en Internet" a través de la puesta en marcha de un servicio gratuito de recepción de consejos sobre uso responsable de la tecnología en el teléfono móvil que pueden solicitar todos aquellos clientes que lo deseen.

Movistar Nicaragua presenta el primer servicio social de mensajería para estimular el uso seguro del Internet

Al enviar la palabra INTERNETS al 2201 los clientes de Movistar recibirán mensajes gratuitos con consejos para navegar en Internet de forma segura. Más información [aquí](#).



BUENAS PRÁCTICAS

COLOMBIA

Lanzamos la campaña de comunicación en redes sociales #AprenderDeTIC que movilizó información sobre seguridad en los smartphones, buenas prácticas en la Red, privacidad en redes sociales y elección responsable de los videojuegos, entre otras materias.



ALEMANIA

Hemos creado una **Guía** para sensibilizar sobre el uso seguro y positivo de la tecnología a padres y niños en colaboración con Deutsches Kinderhilfswerk e V y apoyo en el desarrollo de **materiales escolares** para enseñar a los menores y a sus profesores a desarrollar las competencias digitales.

REINO UNIDO

Desde O2 Reino Unido hemos implementado una amplia estrategia de protección de los menores en la Red en colaboración con la organización NSPCC. El **proyecto**, visible a través de una sección de la web comercial, incluye iniciativas de sensibilización, asesoramiento y formación así como el desarrollo de programas y productos/servicios que ayuden a las familias a hacer un uso seguro del entorno online.

BRASIL

Hemos publicado Guías de mediación parental y escolar sobre el uso responsable de la tecnología entre niños y jóvenes.



ECUADOR Y GUATEMALA

Llevamos a cabo charlas en centros educativos sobre el buen uso de Internet, dirigidas a alumnos, maestros y familias.



Además contamos con una línea de ayuda telefónica gratuita específica para resolver cualquier duda sobre la educación digital de los menores (cómo instalar los controles parentales, cómo puedo reportar un caso de ciberacoso...), y con la web **NET AWARE**, un site desarrollado junto a NSPCC, en el que poder encontrar consejos y recomendaciones sobre uso responsable de la tecnología del personal de O2, así como de otros niños y padres.