

Contenido

. Visión y principios	3
2. Gobernanza	4
3. Políticas	6
4. Gestión de riesgos	10
5. Privacidad desde el diseño (PdD)	11
6. Transparencia	14
7. Empoderamiento del cliente	15
8. Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas	17
9. Gestión de nuestra cadena de suministro	18
10	
10. Transformación digital	19
11. Formación y sensibilización	20

Gestión de

Privacidad diseño (PdD)

Transparencia Capacitación Mecanismos de consulta v planteamiento de dudas

Gestión de nuestra cadena de suministro

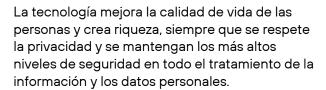
Transformación

Formación v

principios

Visión y principios

riesaos



Nos comprometemos a garantizar que nuestros clientes se sientan seguros al utilizar nuestros productos y servicios, sabiendo que siempre respetamos sus derechos y les ofrecemos opciones en cuanto al uso de su información personal. Para construir relaciones duraderas basadas en la confianza, damos prioridad a la privacidad en todas las fases de nuestras interacciones. Nuestro enfoque se basa en los siguientes principios fundamentales:

- > Protección: proteger los datos personales de nuestros clientes mediante políticas y procesos sólidos.
- → Autonomía: las personas deben tener pleno control sobre sus datos personales. Esto significa darles acceso a su información, así como información sobre los riesgos y beneficios asociados a su gestión.
- → Diseño: damos prioridad a la privacidad desde el principio, integrándola en la base de nuestros productos y servicios. Esto garantiza que la privacidad se mantenga en todas las

fases de desarrollo y durante todo el ciclo de vida de nuestras ofertas.

Transparencia: ser transparentes sobre cómo y por qué recopilamos, utilizamos, almacenamos y eliminamos los datos personales de nuestros cliente. Además, seguimos el principio de "minimización de datos". Nos comprometemos con la transparencia proporcionando a los usuarios herramientas claras e intuitivas para gestionar sus datos, respaldadas por la infraestructura tecnológica necesaria para mantener los más altos estándares de privacidad.

Guiados por nuestros Principios de Negocio Responsable, nos aseguramos de que este compromiso se integre en todas nuestras operaciones. Estos principios establecen un marco compartido para la conducta ética, uniendo a todas las empresas del Grupo bajo un enfoque común para salvaguardar la privacidad y el cumplimiento.

Este capítulo describe los diferentes aspectos de nuestras operaciones internas de privacidad que son aplicables a nuestros procesos, productos e infraestructuras.



Visión v

Gestión de riesaos

Privacidad diseño (PdD)

Transparencia

Capacitación

Mecanismos de consulta v planteamiento de dudas

Gestión de nuestra cadena de suministro

Transformación

Formación v

Gobernanza



En Telefónica, hemos implantado un marco de gobierno integral para gestionar eficazmente la protección de datos personales y alinearla sin fisuras con las prioridades estratégicas del Grupo. Este enfoque garantiza un estándar coherente, transparente y unificado de protección de datos en todas nuestras operaciones a nivel mundial.

El Delegado de Protección de Datos (DPO) del Grupo desempeña un papel fundamental en la supervisión de los esfuerzos de cumplimiento de la normativa sobre privacidad. Esta persona coordina la supervisión del cumplimiento normativo y, en particular:

- → Recoge la información necesaria para identificar las actividades de tratamiento de datos.
- → Informa y asesora al responsable o encargado del tratamiento de sus obligaciones.
- → Supervisa el cumplimiento de las políticas de la empresa y evalúa el impacto de los nuevos proyectos desde la perspectiva de la privacidad.
- → Establece las directrices y metodologías relativas a la gestión de riesgos relacionados con la privacidad y las evaluaciones de impacto.

- Mantiene y almacena la documentación exigida por la normativa vigente, y canaliza las notificaciones y comunicaciones.
- Manejo y gestión de los registros de las actividades de tratamiento.
- Actúa como punto de contacto con la Autoridad de Supervisión, cooperando con ella y garantizando la coherencia de las comunicaciones.

Para asegurar que estas tareas se llevan a cabo según lo requerido, las diferentes áreas corporativas se reúnen dos veces al año como parte del Comité de Seguimiento del Modelo de Gobierno, el Comité de Privacidad y a través de la estructura del Foro Local de DPO. El Foro Local de DPO está dividido en dos grupos regionales: uno para la región de América Latina y otro para Europa. Estos foros permiten la colaboración y el intercambio de mejores prácticas entre responsables de protección de datos de distintos países y regiones, facilitando la alineación de estrategias y políticas para garantizar el cumplimiento de la normativa y la protección de la privacidad. las reuniones ayudan a alinear esfuerzos y a garantizar que las medidas de privacidad se integran de forma efectiva en toda la organización.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
Visión v Gobernanza Políticas Gestión de Privacidad Transparencia Capacitación Mecanismos Gestión de Transformación Formación v

diseño (PdD)





principios

Comisión de Auditoría y Control

riesaos

(Comisión permanente del Consejo)

Supervisa, entre otras cosas, cuestiones específicas relacionadas con la privacidad, mediante la presentación periódica de informes por parte del Delegado de Protección de Datos.



Comisión de Sostenibilidad y Regulación

(Comisión permanente del Consejo)

Supervisa y Revisa el Plan de Negocio Responsable y analiza, impulsa y supervisa los objetivos, planes de actuación y prácticas en materia de privacidad y protección de datos.



Delegado de Protección de Datos / Oficina Global de Protección de Datos

Máximo responsable de la Función de Protección de Datos Personales con la doble función (Coordinación de Cumplimiento/Datos y Función Técnica de Protección de Datos).



Comité de Privacidad

(Nivel Corporativo)

Secretaría General, Chief Data Officer, Seguridad, Regulación, Compliance, Auditoría interna, Sostenibilidad, Áreas de negocio.

Se encarga de revisar el estado de cumplimiento del modelo de Gobierno de la privacidad del Grupo Telefónica en cada una de las operaciones, y se revisan las problemáticas específicas en protección de datos que puedan resultar transversales a dichas operaciones.



de consulta y

de dudas

planteamiento

nuestra

cadena de

suministro

Foro DPO locales

(Nivel global DPOs y responsables de privacidad locales)

Se encarga de revisar el estado de cumplimiento del modelo de Gobierno de la privacidad del Grupo Telefónica en cada una de las operaciones, y se revisan las problemáticas específicas en protección de datos que puedan resultar transversales a dichas operaciones. Los foros DPO locales se realizan en un doble ámbito: Foro Europa GDPR y Foro Latinoamérica.

En Telefónica, hemos implementado un marco de gobernanza integral para gestionar la protección de datos personales de manera efectiva

El Consejo de Administración participa en esta estructura de gobernanza. Cada año, el DPO presenta un informe detallado al Consejo a través del Comité de Auditoría y Control, que supervisa las actividades de protección de datos. Además, el Comité de Sostenibilidad y Regulación supervisa la aplicación del Plan Global de Negocio Responsable, garantizando el cumplimiento de los objetivos de privacidad. La

Oficina Global de Sostenibilidad realiza un seguimiento periódico de las actualizaciones de este plan y mantiene informado al Consejo sobre los avances y las principales novedades.

Este modelo de gobierno subraya el compromiso inquebrantable de Telefónica de salvaguardar la privacidad y alcanzar los más altos niveles de responsabilidad en la forma en que gestionamos y protegemos los datos.



Gobernanza

4

5

6

7

9

10

11

Visión y principios

Política

Gestión de riesgos

de

Privacidad desde el diseño (PdD) Transparencia

Capacitación del cliente Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas Gestión de nuestra cadena de suministro Transformación digital

Formación y sensibilización





En Telefónica, la protección de datos no es sólo una prioridad, sino un compromiso estructural que se materializa a través de un sólido marco de políticas y procedimientos. Estas políticas están diseñadas para asegurar que nuestra gestión de la privacidad está alineada con los más altos estándares internacionales y la normativa local aplicable.

3.1. Política de privacidad

Tres pilares normativos sustentan nuestro enfoque de la privacidad:

Normas de Privacidad



Política Global de Privacidad

Norma Corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.



Establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades de la Compañía, sentando las bases de una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación.



Reglamento de Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales

Norma Corporativa

Aprobada por la dirección de la Oficina DPO de Telefónica S.A.



Establece el marco estratégico, organizativo y operativo y de gestión aplicable a las diferentes actuaciones en materia de protección de datos.



Reglamento ante Peticiones por parte de Autoridades Competentes

Norma Corporativa

Aprobada por la dirección de Ética y Sostenibilidad de Telefónica S.A.



Establece los principios y directrices mínimos que deben ser contemplados en los procedimientos internos propios de cada una de las compañías del Grupo/Unidades de Negocio/OB para cumplir con su deber de colaboración con las autoridades competentes en lo referente a los datos de nuestros clientes.



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Visión y	Gobernanza	Políticas	Gestión de	Privacidad desde el	Transparencia	Capacitación del cliente	Mecanismos de consulta v	Gestión de	Transformación digital	Formación y

diseño (PdD)

→ Política Global de Privacidad

Esta política, aprobada por el Consejo de Administración, establece los principios rectores que garantizan un tratamiento de datos transparente, seguro y ético en todas las empresas del Grupo. Se centra en valores clave como la legalidad, la transparencia y el respeto de los derechos de los interesados. La Política Global de Privacidad está a disposición de todos los interesados en español, portugués e inglés.

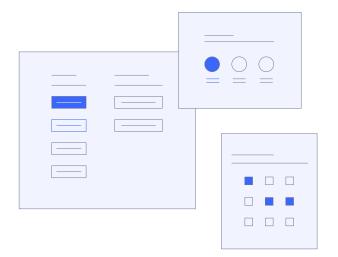
→ Reglamento de Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales

Aprobado por la Oficina del DPO, establece el modelo de gobernanza operativa, estratégica y organizativa para gestionar la privacidad en todo el Grupo. Este reglamento define cómo se gobierna eficazmente la privacidad, esbozando las funciones, responsabilidades y procesos para aplicar estrategias de privacidad en toda la organización.

→ Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes

Aprobado por el Departamento de Ética y Sostenibilidad, este reglamento establece los principios y directrices mínimos que deben seguirse en los procedimientos internos de cada empresa, Unidad de Negocio y Negocio Operativo del Grupo para cumplir con el deber de colaboración con las autoridades en relación con los datos de nuestros clientes.

Los interesados pueden acceder a toda esta información a través de nuestro <u>Centro Global de Transparencia</u>, disponible en nuestro sitio web.



planteamiento

de dudas

cadena de

suministro

3.2. Dominios operativos: el núcleo de nuestra gestión interna

Los Dominios Operativos desempeñan un papel crucial en la aplicación efectiva de nuestras políticas de protección de datos, sirviendo como un amplio conjunto de procedimientos internos establecidos por la Oficina del DPO del Grupo Telefónica. Estos dominios se actualizan periódicamente para reflejar los últimos cambios legislativos y la evolución de los requisitos de protección de datos. La actualización más reciente, que tuvo lugar en noviembre de 2023, marcó un hito importante al ampliar el alcance de los Dominios Operativos para abarcar todas las jurisdicciones de protección de datos dentro del Grupo Telefónica. Esta ampliación garantiza que nuestras prácticas de protección de datos estén armonizadas en todas las regiones, reforzando nuestro compromiso con el cumplimiento y la protección de la privacidad en todo el Grupo.



Visión v

Gestión de riesaos

Privacidad

diseño (PdD)

Transparencia

Capacitación

Mecanismos de consulta v planteamiento de dudas

Gestión de nuestra cadena de suministro

Formación v

Los Dominios Operativos regulan los siguientes aspectos:



Registros de actividades de tratamiento, análisis de riesgos y evaluaciones de impacto

Directrices sobre la elaboración de registros e inventarios de actividades de tratamiento, la identificación y evaluación de riesgos y la realización de evaluaciones de impacto sobre la privacidad siempre que sea necesario.



Transferencias internacionales

Regulación de la transferencia de datos personales fuera de la jurisdicción de origen, garantizando la protección de dichos datos de acuerdo con las leyes de privacidad aplicables.



Clasificación de los datos

Categorización de los tipos de datos según su nivel de sensibilidad para garantizar la aplicación de las medidas de privacidad y seguridad adecuadas.



Base legítima para el tratamiento y deber de información

Establecimiento de bases legítimas para el tratamiento de datos y criterios generales que deben seguirse para cumplir la obligación de informar a los interesados sobre cómo se tratarán sus datos.



Violaciones de datos personales

Procedimientos para detectar, notificar y gestionar las violaciones de la seguridad de los datos personales.



Gestión de terceros

Procesos para supervisar y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de privacidad exigidas por parte de los terceros que tratan datos personales por cuenta de Telefónica.



Planes de auditoría interna

Marco a seguir para planificar y realizar auditorías periódicas con el fin de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de privacidad establecidos. Este marco describe los procesos, responsabilidades y criterios para realizar auditorías exhaustivas en todas las áreas relacionadas con la protección de datos personales.



Formación y concienciación

Coordinación de la formación de los empleados sobre las políticas de privacidad de y concienciación sobre la importancia de proteger la privacidad de los datos.



Derechos de los interesados

Protocolos que deben seguirse para garantizar que los interesados puedan ejercer sus derechos en materia de protección de datos. Este dominio describe los pasos que deben seguirse cuando un interesado presenta una solicitud para ejercer cualquiera de estos derechos, garantizando que todas las solicitudes se tramitan de forma oportuna, transparente y conforme a la normativa.



Conservación y eliminación de datos

Seguimos el principio de "minimización de datos". De acuerdo con la legislación específica de cada jurisdicción, Telefónica almacena los datos sólo mientras sea necesario para los fines del tratamiento y las obligaciones legales. El objetivo es obtener, procesar y almacenar sólo los datos personales que sean necesarios y hacerlo únicamente durante un tiempo determinado.



Normas Corporativas Vinculantes

Modelo de gobernanza y obligaciones para exportadores e importadores s de transferencias intragrupo de datos personales procedentes de la aplicación de las Normas Corporativas Vinculantes, tal y como se describe en el siguiente apartado.



Visión v Gestión de Privacidad Transparencia Capacitación Mecanismos Gestión de Transformación Formación v de consulta v nuestra

3.3. Normas Corporativas Vinculantes (BCR)

Las Normas Corporativas Vinculantes (BCRs) han sido aprobadas por la Autoridad Española de Protección de Datos siguiendo el procedimiento de cooperación entre Autoridades Europeas de Protección de Datos para regular el flujo internacional de datos dentro de la organización, en cumplimiento del artículo 47 del GDPR. Estas normas permiten la transferencia de datos personales desde el Espacio Económico Europeo (EEE) a países fuera de él, de manera eficiente y segura.

riesaos

diseño (PdD)

La implantación de las BCR contribuye a garantizar el cumplimiento de la normativa europea en todas las empresas de Telefónica, permitiendo una gestión más eficiente de los datos personales, con independencia de la ubicación de las filiales receptoras. Además, las BCR proporcionan una mayor seguridad jurídica y facilitan la alineación con el modelo organizativo del Grupo.

Desde su aprobación en marzo, a lo largo de 2024 nos hemos centrado en los siguientes aspectos:

- → Cumplimiento de las BCR por parte de las entidades afiliadas.
- → Actualización de la Política Global de Privacidad.
- > Inclusión de referencias y cláusulas de las BCR en los contratos con nuevos empleados y proveedores.
- > Formación de los empleados sobre los principios de privacidad y las BCR.
- → Creación de una bandeja de entrada específica dentro del Canal Consultas, así como una bandeja de entrada de correo electrónico para las solicitudes relacionadas
- Mantener un registro de las actividades de transformación para todas las operaciones de transformación relacionadas con BCR, exportadores e importadores.
- Establecer un plan de auditoría específico para evaluar la correcta aplicación de las BCR.

La implementación de las BCRs contribuye a garantizar el cumplimiento de la normativa europea en todas las empresas de Telefónica

planteamiento

de dudas

cadena de

suministro

3.4. Prácticas de control

Para garantizar la aplicación efectiva de las políticas, procesos y procedimientos de protección de datos, se han establecido las siguientes prácticas:

- Auditorías de privacidad: realizadas anualmente para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de protección de datos.. Estas auditorías se incluyen en el plan de auditoría anual de la empresa. Están bajo la dirección de Auditoría Interna, que a su vez puede contratar a expertos en privacidad para realizarlas. Las auditorías identifican lagunas y áreas de mejora. Las áreas responsables de su aplicación establecen planes de acción. Auditoría Interna supervisa todo el proceso y realiza la auditoría final de correcta aplicación. Se realizan otros trabajos en el ámbito de la tecnología y la ciberseguridad que abarcan aspectos de la privacidad desde la perspectiva de la seguridad.
- Formación y concienciación: se llevan a cabo periódicamente para garantizar que los empleados y las partes interesadas conocen las políticas y procedimientos de privacidad. Esto incluye concienciar sobre la importancia de la privacidad de los datos y cómo cumplir las políticas.
- Evaluación de proveedores y terceros con acceso a datos personales: realizada para garantizar que cumplen las normas de privacidad y cumplimiento de la organización.



Visión y Gobernanza

líticas (

Gestión de riesgos Privacidad desde el diseño (PdD) Transparencia

Capacitación del cliente Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas Gestión de nuestra cadena de suministro Transformación digital Formación y sensibilización

4

Gestión de riesgos

En Telefónica adoptamos un enfoque orientado a la gestión de riesgos como pilar fundamental para garantizar la privacidad y la protección de datos en todas nuestras actividades. Nuestro principal objetivo es reducir la exposición al riesgo y mejorar la confianza digital mediante la aplicación de procesos y políticas en continua evolución.

La gestión del riesgo de privacidad ocupa un lugar destacado en nuestra estrategia corporativa. Este enfoque implica una identificación proactiva y exhaustiva de los riesgos asociados, así como de los requisitos normativos aplicables, garantizando tanto la mitigación de riesgos como el cumplimiento de la normativa vigente.

Se mantiene un registro detallado de las actividades de tratamiento de datos en una plataforma interna desarrollada específicamente para la gestión de la privacidad. Para cada actividad de tratamiento, se lleva a cabo una evaluación del riesgo para la privacidad con el fin de evaluar su impacto potencial y establecer las medidas y controles necesarios para mitigar los riesgos. A través de esta evaluación, se identifican los riesgos, se implantan los controles y se lleva a cabo una supervisión continua,

garantizando una gestión eficaz de los impactos sobre la privacidad de los clientes.

Además, aplicamos un modelo proactivo de responsabilidad basado en la autoevaluación crítica y continua del cumplimiento de la normativa. Este modelo nos permite desarrollar estrategias que integran la privacidad a lo largo de todo el ciclo de vida de los datos, desde su recogida y tratamiento hasta la gestión de derechos y la conservación o supresión de datos.

De esta forma, Telefónica reafirma su compromiso de incorporar la privacidad como valor fundamental en todos sus productos y servicios, reforzando la confianza digital de los usuarios y adaptándose a los retos de un entorno tecnológico en constante cambio.



Visión y principios

Gobernanz

Políticas

Gestión de riesgos

Privacidad desde el diseño (PdD)

Transparencia

cia (

Capacitación

Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas Gestión de nuestra cadena de suministro Transformación

Formación y





Privacidad desde el diseño (PdD)

Uno de los pilares estratégicos de Telefónica es la Privacidad por Diseño, un principio recogido en nuestra normativa interna. Este principio exige que toda la organización tenga en cuenta dos aspectos clave durante la fase de diseño de productos y servicios:

- **1.** Aplicar medidas legales y de seguridad para proteger la privacidad desde las primeras fases de cualquier proyecto.
- 2. Tener en cuenta todos los procesos y prácticas empresariales implicados en el tratamiento de datos que puedan afectar a los datos personales.

Contamos con nuestras propias **guías de Privacidad desde el Diseño** con un conjunto de reglas, estándares así como procesos legales y de seguridad, de conformidad con nuestra **Política Global de Privacidad.** Estas directrices están diseñadas para garantizar el respeto de los derechos y libertades de los interesados desde el inicio de cualquier proyecto o actividad de tratamiento de datos.

Estas directrices sirven como documentos de referencia para los profesionales de Telefónica responsables del desarrollo e implementación de productos y servicios, así como para los casos de uso interno que implican datos personales. Además, los responsables de producto cuentan con el apoyo de especialistas en privacidad y seguridad en cada empresa o unidad de negocio del Grupo para garantizar que se tienen en cuenta todos los requisitos legales y de seguridad desde la fase de diseño.

Adoptamos un **enfoque proactivo de gestión de riesgos y responsabilidad**, realizando autoevaluaciones críticas y continuas para cumplir la normativa sobre privacidad a lo largo de todo el ciclo de vida de los datos de para cada producto o servicio: recogida, tratamiento, ejercicio de derechos, conservación y supresión de datos.

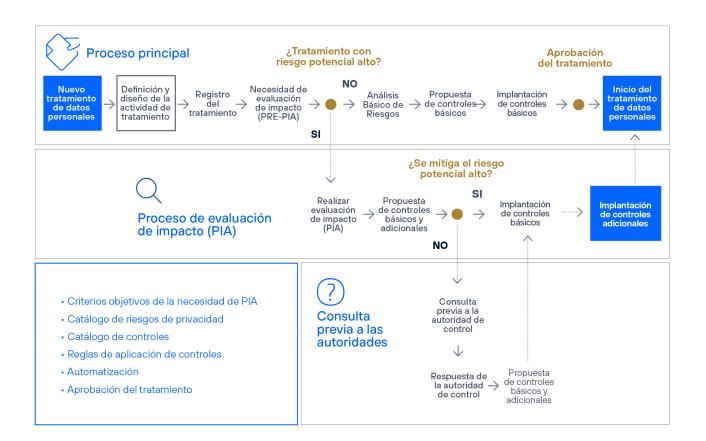
Al aplicar el principio de **privacidad desde el diseño**, nos aseguramos de que en todas las fases del desarrollo de productos o servicios se tengan en cuenta aspectos como la legalidad del tratamiento de datos, las medidas de seguridad adecuadas en función de los riesgos potenciales, la transparencia de las políticas de privacidad, la minimización de datos (recopilar sólo los datos estrictamente necesarios para el tratamiento), el compromiso con los derechos de los interesados y la limitación de la conservación de datos.



Políticas Gestión de Privacidad Visión v Gobernanza Transparencia Capacitación Mecanismos Gestión de Transformación Formación v desde el del cliente de consulta v nuestra digital principios riesgos diseño (PdD) planteamiento cadena de

de dudas

suministro



En general, Telefónica no comercializa ni vende los datos personales de sus clientes. Telefónica puede compartir datos analíticos agregados que han sido anonimizados, tal y como se describe en la Política de Privacidad de Movistar.

Marco para la privacidad digital

En el panorama actual, donde la privacidad digital es un pilar fundamental para la confianza del usuario, el **Digital Privacy Framework** (DPF) garantiza el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y de las directivas de ePrivacy, al tiempo que refuerza nuestra capacidad para escalar soluciones tecnológicas seguras y confiables en plataformas y sistemas de procesamiento de datos.
El DPF traduce los requisitos legales de privacidad en especificaciones funcionales y

técnicas estandarizadas, implementadas de manera totalmente automatizada y digital en nuestras plataformas de procesamiento de datos, como Kernel de Telefónica.

Este enfoque permite a Telefónica adoptar una postura proactiva en materia de cumplimiento normativo, incorporando los principios de **privacidad desde el diseño** en todas sus iniciativas de inteligencia artificial.

Tras su exitoso despliegue en España en 2022, la implementación continuó en los años siguientes en mercados clave como Alemania y Brasil.

El DPF sitúa a Telefónica a la vanguardia de la transformación digital basada en la privacidad, aportando valor a largo plazo en un mercado donde la gobernanza de datos es cada vez más crítica.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
Visión y Gobernanza Políticas Gestión de Privacidad Transparencia Capacitación Mecanismos Gestión de Transformación Formación y

Gobernanza Políticas Gestión de Privacidad Transparencia Capacitación Mecanismos Gestión de Transparencia del cliente de consulta y nuestra di diseño (PdD) planteamiento cadena de

Open Gateway

Open Gateway, una iniciativa en el sector de las telecomunicaciones liderada por la GSMA, transforma las redes de telecomunicaciones en plataformas preparadas para desarrolladores, liberando todo el potencial de la red. Estas capacidades se exponen a través de APIs globales, diseñadas con "privacidad desde el diseño", incluyendo la gestión de la privacidad por parte de Telefónica, asegurando el control sobre la gestión de los datos personales frente a las autoridades y nuestros clientes. Esto refuerza nuestra promesa de proteger y dar el control de los datos y la privacidad a nuestros clientes finales.

Gestión de la retención de datos en Kernel

Telefónica ha continuado adaptándose a los retos y oportunidades que presenta el manejo de grandes volúmenes de datos (big data). Nuestras políticas de retención de datos en entornos big data se han automatizado este año dentro de nuestra plataforma Kernel, evolucionando para garantizar el cumplimiento normativo, la eficiencia operativa y la protección de la privacidad de nuestros usuarios.

Con esta automatización, los periodos de conservación especificados por nuestros equipos jurídicos pueden establecerse dentro de los sistemas, garantizando la eliminación segura de los datos al final del periodo de conservación.

Garantizamos el cumplimiento de la normativa GDPR al tiempo que liberamos a los productos de la gestión del ciclo de vida de los datos, haciendo de este un proceso 100% automatizado.

Nuestro compromiso es priorizar la gestión eficiente de los datos, continuando con la digitalización de nuestras políticas de retención de datos para seguir a la vanguardia de la privacidad en IA y GenAl.

Gestión de la privacidad en Kernel

suministro

de dudas

Kernel ha revolucionado la gestión de la privacidad digital en con sus innovadoras funciones ePrivacy, estableciendo un nuevo estándar en el sector. A diferencia de los enfoques tradicionales centrados en la privacidad a nivel de dispositivo, Kernel ha implantado un sistema de gestión de la privacidad centrado en el cliente, lo que supone un avance significativo en la protección de los datos personales digitalizados.

Las ventajas distintivas de esta capacidad de privacidad centralizada incluyen la coherencia en todos los dispositivos y un control simplificado, lo que permite a los clientes gestionar sus preferencias de privacidad desde un único punto.

Nuestro compromiso es dar prioridad a la gestión eficaz de los datos





Visión y

Gobernanz

Políticas

Gestión de riesgos

Pri

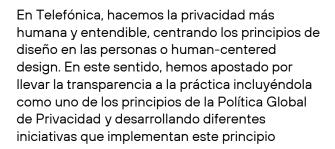
Privacidad desde el diseño (PdD) Transparencia

Capacitación

Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas Gestión de nuestra cadena de suministro Transformación

Formación y





Centro Global de Transparencia

Nuestro <u>Centro Global de Transparencia</u> sirve como punto de referencia público para nuestras políticas de privacidad y seguridad, ofreciendo información clara y accesible a través de herramientas visuales. En 2025, nuestro objetivo es mejorar este centro vinculándolo a los Centros de Transparencia de nuestros operadores, centralizando todos los datos relevantes.

Centros Locales de Transparencia

Los Centros de Privacidad y Seguridad de los Operadores proporcionan a los clientes y partes interesadas información digital fácil de entender sobre cómo se gestionan sus datos personales. Estos centros ofrecen orientación sobre el ejercicio de los derechos de protección de datos, medidas de seguridad, condiciones de privacidad, informes de transparencia, principios

éticos para la IA y protección infantil en línea. Se actualizan periódicamente para cumplir la normativa.

En aras del acceso y la transparencia, nuestras políticas se han traducido a las lenguas de los países en los que operamos.

Informe de Transparencia en las Telecomunicaciones

Además, publicamos un Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones anual que detalla las solicitudes que recibimos de las autoridades, como interceptación legal, acceso a metadatos, restricciones de contenidos y suspensiones de servicios. Seguimos un estricto proceso para equilibrar nuestra cooperación con las autoridades y salvaguardar al mismo tiempo los derechos fundamentales de las personas, en línea con nuestro compromiso con los derechos humanos.



Visión y Gobernar

Políticas

Gestión de riesgos

Privacidad desde el diseño (PdD) Transparencia

Capacitación del cliente Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas Gestión de nuestra cadena de suministro Transformación digital Formación y sensibilización

Empoderamiento del cliente

En 2021 desarrollamos e implantamos el Centro de Transparencia ("Espacio de Datos Personales"), una plataforma centralizada que permite a nuestros clientes acceder, gestionar y controlar la información que generan al utilizar nuestros productos y servicios, así como los de nuestros socios. Esta iniciativa refleja nuestro compromiso con la transparencia empresarial y el respeto a la privacidad de nuestros usuarios.

Entre las principales características del Centro de Transparencia se incluye la accesibilidad multicanal: aplicación móvil, web, TV y centros de atención al cliente. Ofrece a los usuarios la posibilidad de ver y controlar todos los datos recopilados, clasificados por tipo de producto o servicio

A través de la sección **Permisos de Privacidad** del Centro de Transparencia, los clientes pueden gestionar las bases legales que autorizan el uso de sus datos para fines específicos. Además, en la sección **Acceso y descarga**, ofrecemos visualizaciones fáciles de usar de distintos tipos de datos, respetando los criterios de privacidad, con la opción de descargar un documento más detallado.

La puesta en marcha de esta iniciativa ha tenido un impacto positivo en varios aspectos de nuestro negocio, como el aumento de la confianza de los clientes y la excelencia en el cumplimiento normativo (GDPR y ePrivacy).

Esta iniciativa reafirma nuestro compromiso con la transparencia empresarial y la protección de los datos de nuestros clientes, posicionando a Telefónica como líder en prácticas éticas y responsables dentro de nuestro sector

El Centro de Transparencia está diseñado para generar confianza en el usuario, utilizando un lenguaje claro para explicar la finalidad y la naturaleza del tratamiento de datos en Telefónica. También damos prioridad a la minimización de los datos, garantizando que sólo se recopila la información necesaria para fines legítimos. Además, hemos implementado políticas y directrices para la conservación y eliminación de datos dentro de los Centros de Transparencia de los operadores del Grupo, garantizando que los datos se conservan sólo durante el tiempo estrictamente necesario y se eliminan de forma segura cuando ya no son necesarios.

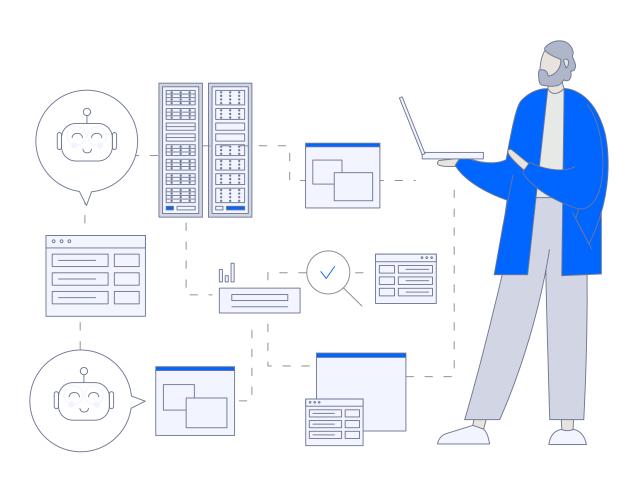


Visión y Gol

Gobernanza Polític

Gestión de riesgos Privacidad desde el diseño (PdD) Transparencia

Capacitación del cliente Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas Gestión de nuestra cadena de suministro Transformación digital Formación y sensibilización



El Centro de transparencia empodera a los clientes, permitiéndoles controlar y visualizar sus datos personales

A través del Centro de Transparencia, damos los primeros pasos para cumplir nuestra promesa de empoderar a nuestros clientes otorgándoles control y transparencia sobre sus datos, siempre en cumplimiento de la normativa aplicable, como el GDPR en Europa.

Para garantizar la transparencia y la responsabilidad en el uso de los datos personales, hacemos un seguimiento del número de usuarios únicos cuya información se utiliza para fines secundarios. Durante 2024, el porcentaje de usuarios únicos cuyos datos se utilizaron para fines secundarios fue del 73 %. Esto refleja nuestros esfuerzos continuos por controlar y regular el modo en que se accede a los datos personales y se procesan para actividades no esenciales, como campañas de marketing. Nos comprometemos a proporcionar a nuestros clientes una visibilidad total de cómo se utilizan sus datos personales y a garantizar que cualquier uso secundario de los datos se realice de conformidad con la legislación aplicable en materia de privacidad y con el consentimiento del usuario.



Visión y principios

Gobernanz

Política

Gestión de riesgos

Privacidad desde el diseño (PdD) Transparencia

Capacitación

Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas Gestión de nuestra cadena de suministro Transformación

Formación y





Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas

Los interesados pueden enviar consultas y plantear dudas sobre la privacidad de los datos a través de:

- Carta, correo electrónico o llamada telefónica a través de los buzones de protección de datos puestos a disposición de los consumidores en nuestros avisos legales y políticas de privacidad.
- → Atención personalizada a través de buzones de contacto con los Delegados de Protección de Datos de las operaciones de Telefónica.
- Medios electrónicos como la app Mi Movistar o su área personal de www.movistar.es.
- → El Servicio de Defensa del Cliente, mecanismo de segunda instancia que revisa las decisiones adoptadas en relación con las consultas/reclamaciones de los clientes presentadas a través de los canales ordinarios habilitados por Telefónica.
- Adhesión al Código de Conducta de los Operadores de Telecomunicaciones en España, que permite a los clientes resolver de forma eficaz y rápida las reclamaciones relacionadas con la protección de datos ante las empresas de telecomunicaciones, que

- permite a los clientes resolver de forma eficaz y rápida las reclamaciones relacionadas con la protección de datos ante las empresas de telecomunicaciones.
- → Adhesión al Código de Conducta de AUTOCONTROL para el "Tratamiento de Datos en Actividades Publicitarias", aprobado por la AEPD, que proporciona una vía para resolver de forma más eficiente las reclamaciones de los ciudadanos en materia de protección de datos y publicidad. Además, en el marco del Código de Conducta para el "Tratamiento de Datos en Actividades Publicitarias", aprobado por la AEPD, se han tramitado 57 reclamaciones o mediaciones en 2024.

Telefónica también ha puesto en marcha otros sistemas de mediación para consultas y reclamaciones. Uno de ellos es el Canal de Consultas, disponible en nuestra página web, donde todas las partes interesadas pueden realizar consultas relacionadas con los Principios de Negocio Responsable. En 2024 se tramitaron 5 comunicaciones sobre privacidad, 1 sobre privacidad-BCRs y 0 sobre libertad de expresión.



Visión y

Gohernanz

Políticas

Gestión de riesgos Privacidad desde el diseño (PdD) Transparencia

Capacitación

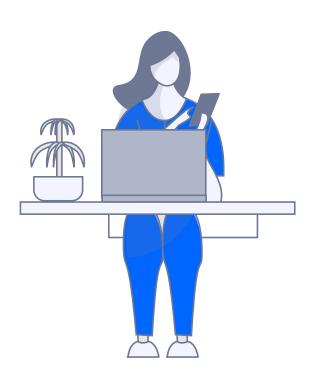
Mecanismos de consulta y planteamiento de dudas Gestión de nuestra cadena de suministro Transformación

Formación y





Gestión de nuestra cadena de suministro



Una de las prioridades de Telefónica para garantizar la privacidad es gestionar con éxito la cadena de suministro en relación con el tratamiento de datos personales por parte de terceros contratistas. Por ello, hemos incorporado acuerdos de protección de datos en todo el Grupo Telefónica y hemos incluido compromisos específicos de los proveedores en relación con las transferencias internacionales.

A lo largo de 2024, hemos seguido aplicando procedimientos de control de proveedores y hemos continuado proporcionando material educativo a través de herramientas creadas por la empresa. En concreto, hemos mantenido y mejorado las medidas de control automatizadas para garantizar el correcto tratamiento de los datos personales antes, durante y después de la prestación de servicios por parte del proveedor. Además, para garantizar la protección de los datos personales gestionados por terceros, hemos desarrollado mecanismos automatizados para optimizar las iniciativas de formación, garantizando que nuestros proveedores sigan cumpliendo las normas de protección de datos establecidas.

Gestión de Visión v Privacidad Gestión de Transformación Formación v Transparencia Capacitación Mecanismos de consulta y nuestra riesgos diseño (PdD) planteamiento cadena de de dudas suministro





Transformación digital

La transformación digital en privacidad ha sido crucial para adaptar nuestras operaciones a las crecientes exigencias regulatorias y mejorar la protección de datos. Como parte de este proceso, hemos desarrollado una plataforma interna que centraliza todas las actividades de cumplimiento de la privacidad, desde el registro de actividades del tratamiento, el seguimiento de incidentes de violación de datos, la gestión del perímetro interno de Telefónica, y el reporte de KPls relacionados con la privacidad, entre otras funcionalidades.

Esta plataforma no sólo agiliza los procesos internos, sino que también proporciona una visión integrada y en tiempo real del estado de cumplimiento en todas las áreas de la organización. Con esta herramienta hemos conseguido automatizar tareas, reducir riesgos operativos y facilitar la toma de decisiones, asegurando una protección más eficiente y el cumplimiento de la normativa vigente.





planteamiento

de dudas

cadena de

suministro





Formación y sensibilización

diseño (PdD)

En Telefónica reconocemos la importancia de la formación y concienciación en materia de protección de datos y privacidad, tanto de nuestros empleados como de terceros relevantes. Para ello, ofrecemos cursos específicos de privacidad que cubren toda nuestra huella corporativa, complementados con material formativo dirigido a proveedores clave desde la perspectiva de la privacidad. En concreto, ofrecemos los siguientes cursos a nuestros empleados

- → Curso de concienciación sobre la privacidad: se trata de una formación en línea puesta en marcha por la Oficina del DPO. La primera versión se creó en 2018 con el objetivo de formar a los empleados sobre los requisitos de del Reglamento General de Protección de Datos europeo. Se revisó, y en 2024 se distribuyó una versión actualizada del curso, con el objetivo de concienciar sobre los conceptos de privacidad y cómo aplicarlos en las funciones diarias. La actualización pretende ofrecer a los empleados una formación más práctica y adaptada a los procedimientos internos implantados para cumplir los requisitos del Reglamento.
- → Curso sobre principios de privacidad y BCR: este curso tiene como objetivo informar a los empleados sobre los principios de privacidad y explicar qué son las Normas Corporativas Vinculantes (BCR). Estas normas permiten la transferencia internacional de datos personales entre empresas del Grupo y conllevan una serie de obligaciones, así como derechos y garantías para los empleados. El curso se ha desarrollado en español, inglés, portugués y alemán, para su difusión en todo el Grupo Telefónica, derivado del compromiso de Telefónica con las autoridades europeas.
- Curso de Política Global de Privacidad: el curso se reforzó, principalmente en la región HISPAM, durante 2023 y continuó asignándose a los empleados en 2024. También es accesible a otros empleados en empresas de toda Europa (excepto Alemania) para dar a conocer el compromiso de Telefónica con la privacidad y la protección de datos.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Visión y principios	Gobernanza	Políticas	Gestión de riesgos	Privacidad desde el diseño (PdD)	Transparencia	Capacitación del cliente	Mecanismos de consulta y planteamiento	Gestión de nuestra cadena de	Transformación digital	Formación y sensibilización

A lo largo del año pasado, impartimos un total de 75.821 horas de formación sobre protección de datos y ciberseguridad, llegando a más de 93 mil asistentes. Además, anualmente actualizamos y ampliamos el alcance de nuestra formación para garantizar la alineación con las políticas de privacidad de la empresa y los requisitos normativos. Impartimos formación actualizada anualmente sobre protección de datos y ciberseguridad, ampliando el alcance de nuestro contenido formativo para garantizar la alineación con las políticas de privacidad y los requisitos normativos de la empresa.

Además de formar a los empleados en materia de privacidad, nos comprometemos a proporcionar formación especializada a nuestros expertos en privacidad. Nuestros abogados y equipos centrados en la privacidad se someten a programas de formación y certificaciones específicos para garantizar que alcanzan el máximo nivel de excelencia y se mantienen al día de los últimos avances en la materia.

Telefónica imparte formación en privacidad y ciberseguridad, fomentando una cultura de protección de datos

suministro

de dudas

También hemos introducido los Premios 5Stars para reconocer y recompensar a los empleados que demuestran el mayor nivel de concienciación y compromiso con la privacidad. Estos premios están diseñados para destacar a las personas que dan prioridad a la privacidad en su trabajo diario, dando ejemplo a los demás y contribuyendo a una cultura de excelencia en materia de privacidad dentro de la empresa.

Este esfuerzo de formación refuerza nuestro compromiso de salvaguardar la privacidad de los datos fomentando una cultura de responsabilidad y concienciación en todos los niveles de nuestra organización.

