

*Telefonica*

# **Política Global de Privacidad**

Norma Corporativa

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

Telefónica SA.

3ª Edición- septiembre 2018



## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	Aprobado por
<b>1.0</b> (2013)	Primera versión " <b>Política de Privacidad del Grupo Telefónica</b> "	Consejo de Administración
<b>2.0</b> (2015)	Actualizada y alineada con el nuevo programa de compañía " <b>Elegimos todo_</b> " (diciembre 2015).	Consejo de Administración
<b>3.0</b> (2018)	Revisión completa de la Política alineada con la Estrategia de la Compañía y al Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR)	Consejo de Administración

## Índice de Contenido

<b>1</b>	<b>Introducción y objetivos</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Ámbito de aplicación</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Principios</b>	<b>6</b>
<b>3.1.</b>	<b>Principio de licitud</b>	<b>7</b>
<b>3.2.</b>	<b>Principio de transparencia</b>	<b>7</b>
<b>3.3.</b>	<b>Principio de compromiso con los derechos del interesado</b>	<b>8</b>
<b>3.4.</b>	<b>Principio de limitación del plazo de conservación</b>	<b>8</b>
<b>3.5.</b>	<b>Principio de seguridad del tratamiento</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Condiciones para el consentimiento</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Transferencia Internacional de datos</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Privacidad en menores de edad</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Privacidad en la cadena de suministro</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Privacidad por diseño</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Requerimientos de autoridades competentes</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Organización y Responsabilidades</b>	<b>11</b>
<b>10.1.</b>	<b>Delegados de Protección de Datos</b>	<b>11</b>
10.1.1	DPO del Grupo Telefónica	11
10.1.2	DPO Local	12
<b>10.2.</b>	<b>Estructura de relacionamiento</b>	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>Formación y concienciación</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>13</b>
<b>13</b>	<b>Auditoría Interna</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>Revisión y modificaciones</b>	<b>14</b>
<b>15</b>	<b>Entrada en vigor y aplicación</b>	<b>14</b>
<b>16</b>	<b>Glosario de términos</b>	<b>15</b>

# 1 Introducción y objetivos

El uso universal de las redes y servicios de las comunicaciones electrónicas, especialmente de Internet, y sus funcionalidades, ha modificado las relaciones sociales, comerciales y la capacidad de expresión de las sociedades, además de la cantidad y la naturaleza de información a la que tanto ciudadanos como compañías tienen un fácil acceso. Como resultado de lo anterior, cada vez en mayor medida se tratan datos de carácter personal, tanto con carácter general, para múltiples actividades de la vida diaria personal o profesional, como, de una manera más específica, en el ámbito de la prestación directa a clientes y/o usuarios de servicios de todo tipo, siendo especialmente relevantes a estos efectos los servicios de comunicaciones.

Telefónica, proveedor de este tipo de servicios, cree firmemente que el adecuado acceso y tratamiento de esta importante cantidad de datos supone una gran oportunidad de enriquecer la vida de los ciudadanos y de contribuir al desarrollo de las sociedades.

Telefónica respeta los derechos y las libertades fundamentales de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Los Principios de Negocio Responsable, código ético del Grupo, contemplan la necesidad de preservar este derecho fundamental y, en ese ámbito, establecen pautas comunes de comportamiento a todas las empresas que forman parte del mismo.

Consciente de la importancia de merecer la confianza de sus clientes y/o usuarios y, con carácter general, de sus “*stakeholders*”, garantizándoles el control y el valor de los datos personales que son objeto de tratamiento por Telefónica (resultando por ello “**Interesados**” en el sentido definido por la presente Política), la presente Política Corporativa de Privacidad de Telefónica nace con el objetivo de fortalecer el compromiso del Grupo con el derecho a la privacidad de todas aquellas personas a cuyos datos tiene acceso Telefónica, directa o indirectamente, en relación con las mismas.

Así, la presente Política establece las directrices generales que Telefónica, como compañía de vanguardia en el sector en el que opera y en el desarrollo de estándares de confianza en sus relaciones con las personas con las que se relaciona, debe progresivamente implementar, en atención, no solamente al necesario cumplimiento de los ordenamientos jurídicos vigentes en cada jurisdicción, sino también a estándares homogéneos y uniformes que configuren un planteamiento común y general a todo el Grupo en materia de privacidad.

A efectos aclaratorios, dichas directrices generales deben ser objeto de desarrollo ulterior en compromisos más específicos debidamente pautados, ya sean generales, o por cada una de las compañías o grupos de compañías que formen parte del Grupo, que consideren las diferentes situaciones de partida y, en relación con las mismas, las mayores o menores dificultades, previstas o previsibles, en cuanto a la implementación de acciones concretas que den carta de naturaleza a la mayor y mejor observancia de las directrices antes mencionadas.

A estos efectos, resulta esencial el modelo de gobierno de la privacidad establecido en el apartado 9 de la presente Política, que asegurará el más rápido, efectivo y eficiente despliegue de las acciones que instrumenten el cumplimiento de las directrices en ella establecidas.

A efectos aclaratorios, la presente Política se refiere a la privacidad de los datos de personas naturales. Telefónica es también respetuosa con la protección de la información y los datos de las personas jurídicas y, en relación con los mismos, dará cumplimiento a lo previsto en la legislación nacional que resulte de aplicación.

## 2 **Ámbito de aplicación**

La presente Política tiene el carácter de Política corporativa y, por lo tanto, es de aplicación a todas las sociedades del Grupo Telefónica.

Telefónica, S.A., en su condición de sociedad cabecera del Grupo, es la responsable de establecer las bases y los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación entre esta Sociedad y las demás sociedades que integran su Grupo, los cuales, como se ha indicado en el apartado 1 anterior, serán objeto de ulterior desarrollo mediante instrumentos que gobiernen el progresivo cumplimiento de compromisos más específicos.

Asimismo, todo ello sin perjuicio ni merma alguna de la capacidad de decisión autónoma que corresponde a cada una de dichas sociedades, de conformidad con el interés social propio de cada una de ellas y de los deberes fiduciarios que los miembros de sus órganos de administración mantienen hacia todos sus accionistas.

## 3 **Principios**

En el tratamiento de los datos personales, el Grupo Telefónica adoptará acciones destinadas a preservar los siguientes principios básicos:

- Principio de licitud
- Principio de transparencia
- Principio de compromiso con los derechos de los interesados
- Principio de limitación de plazo de conservación
- Principio de seguridad

### 3.1. Principio de licitud

El Grupo Telefónica adoptará las acciones necesarias para garantizar que los datos personales que recabe, almacene y procese de los Interesados sean tratados de manera lícita y leal.

El tratamiento deberá cumplir con las obligaciones que resulten del ordenamiento jurídico aplicable a ese tratamiento atendiendo a sus características y alcance geográfico, y el resto de disposiciones incluidas en esta Política Corporativa. En todo caso, el Grupo Telefónica observará con particular atención:

- la obtención del consentimiento del interesado o, en su caso, la existencia de cualquier otra condición de licitud de tratamiento prevista en la legislación aplicable.
- la necesidad del tratamiento y la finalidad legítima del mismo. Los datos personales serán recogidos con fines legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines.

### 3.2. Principio de transparencia

El Grupo Telefónica adoptará las medidas necesarias para garantizar que se les facilite a los Interesados información fácilmente accesible e inteligible sobre los datos personales que recabe, almacene y procese.

Entre otras medidas, se proveerá a todos los Interesados la siguiente información:

a) Tipo de información que se recoge

En Telefónica se recopilan distintos tipos de datos personales, ya sea directamente porque se facilita la información (tales como, a título de ejemplo, nombre, apellidos, dirección, cuenta bancaria, preferencias personales, etc.) o indirectamente a través del uso que se hace de nuestros servicios (datos de localización, datos de llamadas, datos de consumo de contenidos, etc.) o de fuentes externas legítimas.

b) Cómo se recoge la información

Se recoge esta información de diferentes formas y a través de diferentes canales.

Se informará a todos los Interesados sobre cómo se recopilan sus datos cuando acceden a los productos y/o servicios y/o canales de comunicación.

c) Finalidad de la recogida de la información

Los datos del Interesado pueden ser utilizados para diferentes finalidades en función del tipo de información.

Debe informarse al Interesado sobre la finalidad con la que se utilizarán sus datos,

d) Conservación de los datos personales

Dirección Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad – Data Protection Officer Global

Se informará al Interesado del tiempo por el cual se conservan sus datos personales o los criterios que permitan determinarlo, la forma de suprimirlos, cuando proceda, y qué sucede cuando los usuarios eliminan sus cuentas.

En todo caso, Telefónica se reserva el derecho de usar información recabada de los Interesados de forma anonimizada, de manera que no permita la identificación del Interesado.

e) Cesión de la información

Se informará a los Interesados de la categoría de la información se va a ceder, los destinatarios o categorías de destinatarios y la finalidad de la cesión.

### **3.3. Principio de compromiso con los derechos del interesado**

Telefónica debe ofrecer a los Interesados herramientas y/o procedimientos claros y sencillos para garantizar y asegurar el correcto ejercicio de los derechos del Interesado según el ordenamiento jurídico aplicable, tales como el derecho de acceso, de rectificación, de supresión, de oposición, el derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento y el derecho a presentar reclamaciones.

El Grupo Telefónica deberá facilitar el ejercicio de estos derechos en los plazos y términos previstos en el correspondiente ordenamiento jurídico y propio del país y/o región correspondiente.

El Grupo Telefónica pone a disposición de su personal, clientes, contratistas o cualquier otro Interesado titular de datos personales incluidos en las bases de datos y/o sistemas de información propiedad de las entidades del Grupo Telefónica, canales de comunicación para recibir y atender peticiones, consultas y reclamaciones por parte de sus titulares de manera que éstos puedan ejercer los derechos que les asistan.

El Grupo Telefónica se compromete a dar respuesta a las peticiones, consultas y reclamaciones a la mayor celeridad dentro de los plazos determinados por la normativa aplicable en cada momento.

### **3.4. Principio de limitación del plazo de conservación**

El Grupo Telefónica no conservará los datos personales del Interesado más allá de los plazos en los que pueda estar justificado de acuerdo con la legislación aplicable de cada jurisdicción.

### **3.5. Principio de seguridad del tratamiento**

El Grupo Telefónica, en cualquiera de las fases del ciclo del tratamiento, aplicará las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo al que los datos de carácter personal puedan estar expuestos y en todo caso, de conformidad con las medidas de seguridad establecidas en el ordenamiento jurídico vigente en cada uno de los países y/o regiones en los que opera y la normativa interna de Seguridad. Si en algún momento esta seguridad se ve comprometida, Telefónica actuará de forma rápida y responsable.

El Grupo Telefónica asumirá una especial diligencia en el análisis de aquellos tratamientos que puedan implicar un alto riesgo para los derechos y libertades de los interesados.

Asimismo, Telefónica protegerá en todo momento el carácter confidencial de los datos de los Interesados, de conformidad con la normativa interna de clasificación y tratamiento de la Información.

## **4 Condiciones para el consentimiento**

Telefónica facilitará a los interesados una información clara y transparente sobre el uso y almacenamiento que hace de sus datos personales, de forma que éstos puedan consentir de forma libre, específica, informada e inequívoca sobre el tratamiento que de los mismos se haya de efectuar.

## **5 Transferencia Internacional de datos**

La información entregada por los Interesados puede ser transferida internacionalmente a empresas del Grupo y a terceros para su tratamiento de acuerdo con los requisitos que establezca la legislación aplicable en cada país y/o región, y a los acuerdos internacionales, donde operen las distintas entidades del Grupo Telefónica.

A este respecto, el Grupo Telefónica, ya sea en calidad de Responsable del tratamiento y/o de Encargado del tratamiento, protegerá los derechos de sus Interesados en las transferencias internacionales de datos personales a terceros países, observando en todo momento los estándares de seguridad del Grupo y la legislación aplicable a la materia.

Asimismo, Telefónica prevé la aplicación de Normas Corporativas Vinculantes (Binding Corporate Rules o BCR) que ofrezcan garantías de protección adecuadas para realizar transferencias entre las empresas del Grupo y que serían de aplicación allí donde la normativa lo contemple.

## 6 Privacidad en menores de edad

El Grupo Telefónica manifiesta su compromiso con el derecho a la privacidad de los menores, la protección de su información personal, y el fomento del buen uso de la tecnología.

## 7 Privacidad en la cadena de suministro

El Grupo Telefónica, como Responsable del tratamiento, asegurará contractualmente que cualquier proveedor que actúe bajo su autoridad y tenga acceso a datos personales de los Interesados de su titularidad, sólo pueda tratar dichos datos siguiendo sus instrucciones y, en todo caso, de forma segura mediante la adopción de las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias y el cumplimiento íntegro del ordenamiento jurídico y normativa interna aplicable.

Así, cada Responsable del tratamiento priorizará la elección de aquellos proveedores que actúen como Encargados de tratamiento cuando estos garanticen el cumplimiento de la legislación de protección de datos aplicable al tratamiento encomendado y, además, esta Política Corporativa.

## 8 Privacidad por diseño

Telefónica se acoge a los principios de privacidad por diseño y responsabilidad activa en el desarrollo de sus productos y servicios para que, desde su concepción inicial, incorporen los requisitos de protección de datos que sean aplicables.

## 9 Requerimientos de autoridades competentes

Telefónica está sujeta a los entornos jurídicos en los que opera, por lo que debe, 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 sus clientes y/o usuarios.

Telefónica implementa un procedimiento global estricto que garantiza tanto el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con la administración de Justicia y autoridades competentes como la protección de los derechos de Privacidad y Libertad de Expresión de los afectados.

Telefónica publicará periódicamente información sobre el número y tipo de peticiones que recibe por parte de autoridades competentes en los países en los que opera.

## 10 Organización y Responsabilidades

Para garantizar los derechos, en materia de protección de datos, de los ciudadanos y empresas con los que el Grupo Telefónica se relaciona, así como el cumplimiento de los ordenamientos jurídicos aplicables y de esta Política Corporativa de Privacidad, es importante que cada empresa del Grupo dedique los recursos adecuados a la implementación de esta política. El Grupo Telefónica se ha dotado de la organización correspondiente, cuya estructura básica se detalla a continuación:

### 10.1. Delegados de Protección de Datos

Las diferentes entidades y sociedades del Grupo Telefónica deben designar un Delegado de Protección de Datos (“Data Protection Officer” o, en adelante, “**DPO**”).

Cada DPO será designado atendiendo a sus cualidades profesionales, conocimientos en materia de protección de datos y de la práctica de esta materia, y conocimientos de la unidad de negocio correspondiente y del Grupo en su conjunto.

El Grupo Telefónica considera apropiado establecer dos niveles de DPO, global y local, en aras a una mejor coordinación y observancia del cumplimiento de esta Política Corporativa y demás normativa legal e interna aplicable.

#### 10.1.1 DPO del Grupo Telefónica

El DPO del Grupo Telefónica es el responsable corporativo en materia de protección de datos personales del Grupo Telefónica. El DPO del Grupo Telefónica reporta directamente al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

Las funciones principales del DPO del Grupo Telefónica son:

- Coordinación global de la protección de datos en el Grupo Telefónica, y definición del programa global de cumplimiento en materia de privacidad.
- Supervisión del cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos.
- Interlocución y asesoramiento en materia de tratamiento de datos personales a la organización de Telefónica, S.A. y a los DPO locales del Grupo, en su caso.
- Implementación y aplicación de las políticas de privacidad y protección de datos, y valoración del impacto de nuevos proyectos relacionados.
- Cumplimiento de las funciones que, con carácter general, puedan atribuírsele en la normativa que resulte de aplicación (por ejemplo, las establecidas en el Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal, de la Unión Europea).

El DPO del Grupo Telefónica lidera y coordina la Oficina Global DPO, que desarrolla un doble rol de, por un lado, asunción de la responsabilidad directa sobre el programa de cumplimiento en materia de privacidad en el ámbito global y corporativo y, por otro lado, aseguramiento de la implementación del programa por parte de todo el Grupo Telefónica.

### **10.1.2 DPO Local**

El DPO Local (o responsable de privacidad local, con independencia de la terminología que adopte en observancia de la normativa que le resulte de aplicación) es el responsable en materia de protección de datos personales en una o varias Compañías del Grupo Telefónica, radicadas en un país/región determinado o con un área de actividad específica.

Las principales funciones del DPO Local son:

- Asesoramiento en materia de protección de datos a las unidades de negocio de su ámbito de responsabilidad.
- Supervisión del cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable y de esta Política de Privacidad en su correspondiente ámbito de responsabilidad.
- Interlocución y coordinación con el DPO del Grupo Telefónica, a efectos de implementación del programa global de cumplimiento en materia de privacidad.
- Interlocución con los Interesados y autoridad/es de control de su respectivo ámbito de actividad.
- Cumplimiento de las funciones que, con carácter general, puedan atribuírsele en la normativa que resulte de aplicación (por ejemplo, las establecidas en el Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal, de la Unión Europea).

### **10.2. Estructura de relacionamiento**

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades del DPO del Grupo Telefónica y de los DPOs locales, el Grupo Telefónica, en aras a la mejor implementación del programa de cumplimiento en materia de privacidad, estima conveniente la creación de una estructura de relacionamiento, con la finalidad de dar soporte, coordinar, asesorar y proponer líneas de actuación en relación con dicho programa y, en general, con el cumplimiento de la normativa legal de protección de datos.

En particular, el Grupo Telefónica considera apropiado establecer los siguientes ejes de relacionamiento (a través de interacciones habituales y, en particular, de los Comités que se establezcan al efecto):

- i. Relacionamiento transversal: parte de la premisa de la existencia de áreas globales del Grupo Telefónica que resultan esenciales, por su ámbito de actividad, para el buen fin del programa de cumplimiento en materia de privacidad, y que, por esa razón, deben mantener una relación permanente con la Oficina Global DPO; en este grupo se incluyen, entre otras, las siguientes áreas: Seguridad, Secretaría General/Servicios Jurídicos, Regulación y Asuntos Institucionales, Tecnología, Chief Data Officer, Cumplimiento, Ética Corporativa y Sostenibilidad, y Auditoría Interna.
- ii. Relacionamiento de negocio: en última instancia, las áreas de negocio son las encargadas de la implementación del programa de cumplimiento en materia de privacidad, por lo que su propia normativa interna y sus procesos de negocio deben tomar en consideración en todo momento dicho programa; con ese objetivo, se designarán, tanto en Telefónica, S.A. como en aquellas unidades de negocio en las que se estime oportuno, interfaces que garanticen la interacción con la Oficina Global DPO o con el DPO Local, respectivamente.
- iii. Relacionamiento entre unidades de negocio: bajo la coordinación de la Oficina Global DPO, se asegurará la interacción coordinada con los DPOs Locales, a efectos del seguimiento del programa de cumplimiento en materia de privacidad, y de la revisión de problemáticas transversales al conjunto de las organizaciones.

## 11 Formación y concienciación

El Grupo Telefónica es consciente de que la progresiva mejora de los estándares de observancia de la normativa legal aplicable y de la normativa interna del Grupo Telefónica en materia de privacidad y protección de datos personales, pasa por la implementación efectiva de una cultura de conocimiento por parte de sus empleados y de los intervinientes en la cadena de suministro.

A su vez, la implementación de dicha cultura sólo puede conseguirse a través de las correspondientes iniciativas de formación y concienciación, que el Grupo Telefónica se compromete a desarrollar, en el marco de sus planes integrales de formación y comunicación, de forma continuada, de forma prioritaria para sus empleados y, en la medida de sus posibilidades, para los terceros que interactúen con el mismo.

## 12 Seguimiento y control

El Grupo Telefónica y cada compañía perteneciente al mismo, en su compromiso de supervisión y mejora continua, somete de forma periódica sus tratamientos de datos personales a controles y/o auditorías internas o externas con la finalidad de verificar el correcto cumplimiento la normativa legal aplicable a cada entidad, así como de esta Política

Corporativa, y las normas y procedimientos que la desarrollen, determinando grados de cumplimiento y recomendando medidas correctoras.

En particular, la presente Política podrá ser objeto de desarrollo por una normativa que establezca los mecanismos necesarios para la supervisión y control de su cumplimiento y control.

En aquellos tratamientos en los que el Grupo Telefónica figure como Responsable de Tratamiento podrá exigir, mediante contrato, a los Encargados de Tratamiento con los que trabaje, mecanismos de auditoría o certificación con el fin de asegurarse que éstos ofrecen garantías suficientes para llevar a cabo sus operaciones de tratamiento.

## **13 Auditoría Interna.**

La observancia y cumplimiento de la presente Norma por las distintas áreas de la Compañía será objeto de revisión y supervisión por parte del área de Auditoría Interna, quien estará facultada para realizar las supervisiones muestrales de los controles aquí establecidos siempre que lo considere conveniente.

## **14 Revisión y modificaciones**

Esta política corporativa será revisada periódicamente, y tomando en consideración los cambios organizativos, legales o de negocio que se produzcan en cada momento, con el fin de mantener su pertinencia, suficiencia y eficacia y, en su defecto, con la periodicidad establecida en la "Normativa Corporativa para la Elaboración y Organización del Marco Normativo del Grupo Telefónica. ".

Las revisiones de la Política, en la medida en que pudieran afectar a las condiciones de privacidad comprometidas por el Grupo Telefónica frente a los Interesados, serán objeto de la oportuna difusión y comunicación.

## **15 Entrada en vigor y aplicación**

Esta Política Corporativa entrará en vigor el día de su aprobación por el Consejo de Administración .

## 16 Glosario de términos

A continuación, se listan, según el orden de aparición en el presente documento, los principales términos definidos que se utilizan a lo largo del mismo.

<b>“Política Corporativa”</b>	Significa esta Política Corporativa de Privacidad del Grupo Telefónica.
<b>“Grupo Telefónica o Telefónica”</b>	Significa Telefónica, S.A. y todas las entidades pertenecientes a su grupo empresarial con independencia de su residencia (dentro o fuera de la UE) y de su forma jurídica.
<b>“Dato personal o de carácter personal”</b>	Significa toda información sobre una persona física identificada o identificable (en este documento referido como el <b>“Interesado”</b> ).
<b>“Tratamiento”</b>	Significa cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no.
<b>“DPO”</b>	Significa la figura del Delegado de Protección de Datos según se define en el apartado 9 de esta Política Corporativa.
<b>“Responsable del Tratamiento”</b>	Significa la entidad que, sola o junto con otras, determine los fines y medios del tratamiento.
<b>“Encargado del Tratamiento”</b>	Significa la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento.

Cualquier otro término aquí no definido, tendrá el significado que, en su caso, determine la normativa corporativa y/o local aplicable a cada entidad del Grupo Telefónica.