



Política global de seguridad

Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A.

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A. en su reunión del
25/10/2023.

5ª edición – Octubre de 2023

Control de cambios

Edición	Fecha	Elaborado por	Aprobado por	Modificaciones
1.0	01/04/2001	Director General de Seguridad	Consejo de Administración Telefónica S.A.	Primera versión
2.0	27/07/2016	Director Global de Seguridad	Consejo de Administración Telefónica S.A.	Actualización completa de la Política
3.0	04/11/2019	Director Global de Seguridad e Inteligencia	Consejo de Administración Telefónica S.A.	Actualización de plantilla documental y cambios menores
4.0	29/09/2021	Director Global de Seguridad e Inteligencia	Consejo de Administración Telefónica S.A.	Actualización de plantilla documental, alineación de textos comunes en normativa, introducción de concepto de seguridad digital, dar cuenta del estado de la seguridad del grupo ante el Consejo de Administración por parte del Director Global de Seguridad e Inteligencia y otros cambios menores.
5.0	25/10/2023	Director Global de Seguridad e Inteligencia	Consejo de Administración Telefónica S.A.	Añadida referencia a Política de gestión de riesgos, mención a “seguridad en cadena de suministro” y “fraude comercial”, y otros cambios y aclaraciones menores

Índice

1. Introducción	4
1.1. Contexto	4
1.2. Objeto del documento	4
1.3. Alcance	4
1.4. Ámbito de aplicación	5
1.5. Vigencia y revisiones	6
1.6. Referencias	6
2. Principios	6
3. Organización de seguridad	8
4. Marco normativo de seguridad	9
5. Planes estratégicos	10
6. Auditoría	11

1. Introducción

1.1. Contexto

Telefónica afirma su ambición de liderazgo en el mundo digital, escenario en el que a las amenazas tradicionales se suman permanentemente **nuevas amenazas cada vez más sofisticadas**. Como consecuencia de la propia naturaleza digital (*tanto de la organización como del negocio*), el esfuerzo en seguridad deviene más exigente que en otros sectores empresariales.

Por otra parte, **las exigencias regulatorias y las expectativas de privacidad y seguridad de nuestros clientes son crecientes**, convirtiéndose en atributos clave de los servicios que les ofrecemos. Así mismo, Telefónica desempeña un papel relevante en la protección de la actividad tecnológica, industrial y comercial de los clientes empresariales, del desarrollo y operación tanto de las infraestructuras críticas que prestan servicios esenciales para la sociedad, como de las organizaciones y entidades públicas gubernamentales.

Adicionalmente, estas **exigencias regulatorias** existentes en el sector de las telecomunicaciones e Internet, vinculadas a la legislación nacional e internacional, afectan, en muchas ocasiones de forma desigual, a la organización, actividad y negocio del Grupo Telefónica en los países en los que tiene presencia.

1.2. Objeto del documento

Esta **Política global de seguridad** (*en lo sucesivo la “política”*), inspirada en los principios de “integridad, compromiso y transparencia” recogidos en los **Principios de Negocio Responsable** del Grupo Telefónica y guiada por los estándares y regulaciones nacionales e internacionales en la materia, establece y regula las **disposiciones generales y los principios rectores** de las cuestiones de seguridad a las que hace referencia esta *Política* y que resultan aplicables a todas las empresas que integran el Grupo Telefónica.

1.3. Alcance

La **seguridad**, uno de los pilares fundamentales sobre los que se construye la organización global del Grupo Telefónica, ha de entenderse como un **concepto integral que tiene por finalidad preservar sus activos y proteger sus intereses y objetivos estratégicos**, tanto en su organización vertical (*incluyendo sus unidades de negocio*) como en su dimensión transversal (*aplicable a todas sus plataformas*): infraestructura y activos de red, tecnologías de la información, productos y servicios, y datos; **salvaguardando**, por una parte, su **integridad** y protegiéndolos, por otra, de potenciales amenazas que pudieran dañar su valor, afectar a su **confidencialidad**,

mermar su eficacia o afectar a su operatividad y **disponibilidad**. De igual forma, la seguridad es uno de los principios fundamentales en que se apoya la **Política global de privacidad** del Grupo Telefónica [Ref. 1].

La seguridad integral engloba no sólo la seguridad física y operativa (*de personas y bienes*) sino también la seguridad digital, la continuidad del negocio, la seguridad en la cadena de suministro, la prevención del fraude comercial, así como **cualquier** otro ámbito o **función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños**, sean cuales fueren, o eventuales pérdidas. A su vez, en el concepto de seguridad digital se integran los aspectos relativos a seguridad de la información y la ciberseguridad. Estos aspectos serán de aplicación en los soportes, los sistemas y las tecnologías y elementos que componen la Red.

Las **disposiciones de seguridad** aplicables a los activos del Grupo Telefónica **se proyectarán** también **sobre sus entidades colaboradoras** (proveedores, subcontratas, etc.) cuando la actividad de éstas afecte a aquellos en el desarrollo de su negocio, en todos los niveles de la cadena de suministro y con especial foco en aquellas entidades que gestionen datos del Grupo Telefónica.

1.4. Ámbito de aplicación

Esta **política** es de **ámbito global** y de aplicación **obligatoria** en todas las sociedades del **Grupo Telefónica** sin perjuicio de las particularidades derivadas de la legislación aplicable a cada una de ellas. A tales efectos, se entenderá por Grupo Telefónica aquellas sociedades en cuyo capital social **Telefónica, S.A.** disponga de forma directa o indirecta de la mayoría de las acciones, participaciones o derechos de voto o en cuyo órgano de administración haya designado o tenga la facultad de designar a la mayoría de sus miembros, de tal manera que controle la sociedad de forma efectiva (en adelante, Telefónica o cualquiera de las sociedades de forma individual, la “sociedad”, la “empresa” o la “compañía”).

Telefónica, S.A., en su condición de sociedad matriz del grupo en el que se integra, es la responsable de establecer las bases, fijar los instrumentos y diseñar los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación en materia de seguridad entre todas las empresas de su grupo; todo ello sin perjuicio de las decisiones autónomas que puedan corresponderles, de conformidad no sólo con el interés social propio de cada una de ellas, sino también de los deberes legales y fiduciarios que les sean propios.

Las disposiciones de esta política prevalecen sobre el resto de las normas de seguridad existentes en el Grupo Telefónica a nivel regional, país o línea de negocio, correspondiendo en todo caso al **Director Global de Seguridad e Inteligencia** (“*Global Chief Security and Intelligence Officer - GCSIO*”) la adopción de las directrices y medidas que fueran necesarias para su aplicación, implementación y control.

Las empresas del Grupo Telefónica deberán difundir e impulsar el conocimiento y el cumplimiento de la presente política, así como dotar cuantos medios humanos, materiales, tecnológicos, organizativos y presupuestarios devengan necesarios para su cumplimiento.

1.5. Vigencia y revisiones

Esta política **entró en vigor** el día de su aprobación por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A., fecha en la que quedó derogada la anteriormente vigente.

Corresponde al **Director Global de Seguridad e Inteligencia** ejercer las facultades de **interpretación** que fueran menester.

Este documento deberá **revisarse** en función de 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 **Política de elaboración y organización del marco normativo** [Ref. 2]. En tal caso, una vez aprobadas por el Consejo de Administración, las revisiones se comunicarán en el Comité Global de Seguridad y se publicarán en el **portal Web de normas corporativas del Grupo Telefónica** [Ref. 3].

1.6. Referencias

- [1] **Política global de privacidad.**
- [2] **Política de elaboración y organización del marco normativo.**
- [3] **Portal Web de normas corporativas del Grupo Telefónica.** Disponible en la Intranet Global.
- [4] **Política de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica.**

2. Principios

El **Consejo de Administración de Telefónica S.A.** considera las personas, la información, las tecnologías y los recursos materiales que los soportan como activos fundamentales, motivo por el que **garantizar su seguridad se considera un bien esencial en la estrategia de Telefónica y un habilitador imprescindible de la actividad de la organización.**

Mediante la aprobación de esta **política**, el **Consejo de Administración manifiesta su determinación y compromiso en alcanzar un nivel de seguridad adecuado a las necesidades del negocio que garantice la protección de los activos de forma homogénea en todas las empresas del Grupo Telefónica.**

Para lograrlo el Consejo de Administración se apoya en la **Organización de Seguridad** como área de seguridad integral comprometida con la protección de los activos del grupo, en la coyuntura de modernidad y dinamismo que significa ser una *telco digital*, y le encarga la gestión eficaz y eficiente de la seguridad física y protección de bienes y personas, de la seguridad digital (seguridad de la información y ciberseguridad) del grupo, de la continuidad del negocio y de la prevención del fraude comercial, así como de cualquier otra acción que pueda contribuir de forma significativa a aquel fin.

Las actividades de seguridad desarrolladas por los diferentes entornos, estructuras organizativas, responsables de activos y empleados se regirán por los **principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación**, para cuyo impulso, conducción, control y mejora se establecerán los mecanismos adecuados.

- **Principio de legalidad:** se observará el necesario cumplimiento de las Leyes y regulaciones, tanto nacionales como internacionales, vigentes en cada momento en los territorios en los que opera el Grupo Telefónica.
- **Principio de eficiencia:** para alcanzar el nivel de seguridad requerido de forma eficiente, **se subrayará el carácter anticipativo y preventivo** sobre el pasivo y reactivo de las actividades de seguridad. Para ello se privilegiará el conocimiento de las potenciales amenazas y se analizarán los riesgos derivados, como parte de un **proceso de inteligencia**. El propósito de este proceso permanente de inteligencia es **identificar** y entender **las amenazas más relevantes** que afectan a la organización, con el objetivo de adelantarse a su acción, evolución y de preservar a la organización global del Grupo Telefónica de sus eventuales efectos dañinos y mitigar los perjuicios de esos riesgos hasta un nivel aceptable para el negocio.

Con el fin de alcanzar un nivel homogéneo de seguridad se define un **Marco normativo global de seguridad corporativa** que tendrá en cuenta los análisis de amenazas y riesgos, así como el establecimiento de controles preventivos, de detección y correctivos, en las actividades orientadas a identificar, proteger, detectar, responder y recuperar.

Se concebirán y confeccionarán **planes estratégicos** que permitan identificar y priorizar los proyectos y presupuestos necesarios para alcanzar esos niveles adecuados de seguridad, minimizando los riesgos de seguridad identificados en los análisis correspondientes y maximizando la eficacia de la inversión y de los recursos empleados.

- **Principio de corresponsabilidad:** las **personas** deben preservar la seguridad de los activos que Telefónica pone a su disposición, en consonancia con los criterios, requisitos, procedimientos y tecnologías de seguridad definidas en el *Marco normativo de seguridad*, así como las leyes y regulaciones aplicables en materia de seguridad. Al mismo tiempo, deben utilizar los activos estrictamente para el desempeño de las actividades propias de su puesto de trabajo y tareas asignadas.

El **Propietario del activo** es el empleado o cargo que decide sobre la finalidad, contenido y uso del activo, siendo por tanto responsable de la seguridad del activo. También es el propietario del riesgo asociado al activo, por lo que tiene la responsabilidad y autoridad última de gestionar ese riesgo y aceptar el riesgo residual, de acuerdo con lo establecido en la **Política de Gestión de Riesgos del**

Grupo Telefónica [Ref. 4]. El Propietario del activo se apoyará en la Organización de Seguridad para realizar las tareas orientadas a garantizar la seguridad del activo.

- **Principio de cooperación y coordinación:** para alcanzar los niveles de eficiencia que el proyecto empresarial de Telefónica requiere, se preservará la acción global y el concepto integral de las actividades de seguridad junto con los mencionados requisitos de anticipación y prevención, y se priorizarán la cooperación y la coordinación entre todas las unidades de negocio y empleados, para generar las sinergias adecuadas y reforzar las capacidades conjuntas.

La Organización de Seguridad **coordinará las responsabilidades de seguridad de las diversas estructuras** del Grupo Telefónica, **animando a la cooperación entre ellas**, pudiéndose establecer capacidades globales que permitan mejorar la eficacia y eficiencia de la protección del conjunto de activos.

3. Organización de seguridad

El **Director Global de Seguridad e Inteligencia** es el representante máximo de la Organización de Seguridad en el Grupo Telefónica. Su misión es la protección eficaz y eficiente de los activos del grupo y estará orientada en todo caso a velar por la viabilidad del negocio. El **Director Global de Seguridad e Inteligencia** lidera el desarrollo y monitoriza la implementación del marco normativo y las iniciativas globales de seguridad.

En la organización de seguridad existen **Responsables de Seguridad** tanto a nivel global como local, cuyas obligaciones y responsabilidades serán definidas y coordinadas por el **Director Global de Seguridad e Inteligencia**. Cada empresa del Grupo Telefónica tendrá asignado uno de estos Responsables de Seguridad, dependiendo de cuál sea la solución más eficiente y eficaz en cada caso.

El **Director Global de Seguridad e Inteligencia** es el encargado de impulsar la Organización de Seguridad definida en la presente política. En tal sentido, le corresponde proponer a quienes hayan de ser nombrados como Responsables de Seguridad, que serán sometidos a la decisión de los correspondientes órganos de administración o gestión de las sociedades.

A efectos de coordinación, existirá un **Comité Global de Seguridad** presidido por el **Director Global de Seguridad e Inteligencia** y en él participarán los Responsables de Seguridad de las funciones, empresas o territorios que se determinen, así como las áreas que se consideren necesarias en cada momento.

De igual modo, existirán **Subcomités de Seguridad** locales y funcionales presididos por los Responsables de Seguridad correspondientes, que deben seguir las directrices marcadas a nivel global.

Estos órganos de gestión materializan el principio de cooperación que debe imperar en la organización de seguridad del Grupo Telefónica.

El **Director Global de Seguridad e Inteligencia** deberá responder ante el Consejo de Administración o, en su caso, de su Comisión de Auditoría y Control, así como ante un Comité restringido del Comité Ejecutivo (Excom), con la periodicidad que el Consejo de Administración o la Comisión de Auditoría y Control acuerden, para dar cuenta del estado de la seguridad del Grupo Telefónica y exponer el plan estratégico y las acciones derivadas correspondientes, para asegurar un nivel de seguridad eficiente.

Sin perjuicio de lo anterior, y teniendo presente el principio de corresponsabilidad, **todo empleado del Grupo Telefónica es responsable de la seguridad** dentro de su ámbito funcional y orgánico de desempeño, de forma tal que existe una **responsabilidad compartida entre todos los empleados y la Organización de Seguridad**.

4. Marco normativo de seguridad

El **Marco normativo de seguridad** se adapta a la **Política de elaboración y organización del marco normativo** [Ref. 2].

El **Marco normativo de seguridad** regula las siguientes materias:

- la organización territorial y funcional de las áreas de seguridad del Grupo Telefónica.
- la delimitación competencial inherente a las mismas.
- las disposiciones generales, principios de actuación y postulados que habrán de regular su funcionamiento.
- los objetivos perseguidos y las metas que deberán ser alcanzadas.
- los criterios, requisitos, procedimientos y tecnologías de seguridad que habrán de tomarse en consideración y que deberán ser objeto de aplicación en cada una de las plataformas y entornos del Grupo Telefónica, con la finalidad en todo caso de asegurar que la tecnología y los procesos vinculados a la misma puedan ser utilizados en un entorno de “confianza”.
- los controles de seguridad que deberán ser implementados, supervisados, revisados y mejorados para la consecución de los objetivos y metas reseñados; el principio de proporcionalidad entre los recursos que exijan los controles de seguridad y los eventuales daños que se puedan derivar de su ausencia o insuficiencia será uno de los postulados fundamentales del citado *Marco normativo de seguridad*.

El desarrollo del **Marco normativo de seguridad** tiene **carácter global** en lo que hace referencia a las materias antes mencionadas. Se dictarán cuantos **reglamentos, instrucciones u otras disposiciones de análoga significación** pudieran ser necesarias, los cuales podrán tener un alcance global o local (*ora a nivel de empresa ora a nivel de territorio*), teniendo en cuenta que:

- las normas globales establecen un conjunto de mínimos exigibles en todo caso y lugar; y que
- los requisitos establecidos en las normas locales solamente prevalecerán si el ámbito local lo justifica y se cumplen los mínimos exigidos en las normas globales.

El **Marco normativo de seguridad** estará alineado con los principales estándares internacionales en materia de seguridad.

El **Marco normativo de seguridad** observará el necesario cumplimiento de la **Normativa interna del Grupo Telefónica y de los requisitos de seguridad derivados de las Leyes y regulaciones**, tanto nacionales como internacionales, que pudieran estar vigentes en cada momento en alguno de los territorios en los que opera el Grupo Telefónica.

Las **cláusulas contractuales** con clientes, socios comerciales, contratistas y proveedores de servicios y productos deberán estar en consonancia con las normas de seguridad.

Corresponde al **Director Global de Seguridad e Inteligencia** ejercitar cuantas competencias de desarrollo y/o interpretación fueran menester a nivel global al amparo del *Marco normativo de seguridad*. Corresponderá a los Responsables de Seguridad idénticas competencias respecto de las normas de alcance local.

El **Marco normativo de seguridad** será **publicado y comunicado** a todos los empleados mediante campañas de concienciación y formación, así como a terceras partes relevantes (subcontratistas, proveedores de servicio o similares). Los Responsables de Seguridad trabajarán con las áreas correspondientes para promover el conocimiento y práctica de esta política y sus normas de desarrollo.

5. Planes estratégicos

Corresponde al **Director Global de Seguridad e Inteligencia** definir y revisar, con carácter periódico, el **Plan estratégico global de seguridad** del Grupo Telefónica. Para ello se tendrán en cuenta los riesgos de seguridad, las necesidades del negocio y los planes estratégicos del grupo.

Corresponde a los distintos **Responsables de Seguridad** concebir, diseñar e implementar cualesquiera otros **planes estratégicos** en consonancia siempre con las directrices, términos y condiciones que emanen del *Plan estratégico global de seguridad*. Los planes estratégicos en cuestión, que habrán de ser sometidos a la **aprobación del Comité Global de Seguridad**, identificarán y priorizarán proyectos y presupuestos que permitan mejorar el nivel de seguridad, minimizando los riesgos que pudieran haber sido identificados hasta un nivel aceptable para la organización, y permitiendo alcanzar los objetivos marcados en las métricas o índices de seguridad.

Los **Responsables de Seguridad** presentarán los planes estratégicos a los comités de dirección pertinentes identificando los recursos necesarios para llevarlos a cabo. Posteriormente se continuará con la solicitud correspondiente de aprobación presupuestaria.

6. Auditoría Interna

La Dirección de Auditoría Interna del Grupo Telefónica podrá efectuar cuantos análisis y verificaciones considere convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en el *Marco normativo de seguridad*. Tales auditorías incluirán las recomendaciones de mejora que pudieran derivarse del resultado de la auditoría.



www.telefonica.com