

Telefonica

Reglamento de Redes Sociales



Norma corporativa

Aprobado por Dirección de Comunicación Interna en su reunión abril 2014.

Revisado y Aprobado por la Dirección de Audiencias en Septiembre 2020.

Telefónica, S.A.

2ª Edición – Septiembre 2020

Índice

Índice.....	2
1. OBJETIVO.....	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
4. PRINCIPIOS GENERALES.....	4
5. DIRECTRICES.....	7
6. USO DE REDES SOCIALES CORPORATIVAS.....	9
7. USO OFICIAL DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL.....	9
8. INFORME DE ABUSO.....	10
9. CONTROL DE CUMPLIMIENTO.....	10
10. AUDITORÍA INTERNA.....	10
11. VIGENCIA.....	10
ANEXO I.....	11

1. OBJETIVO

El objetivo de este Reglamento es el establecimiento de unos principios básicos que garanticen el uso apropiado de las Redes Sociales por parte de los Empleados, Empleados Externos y Terceros de Telefónica, en particular las directrices que deben respetar cuando publican hechos, informaciones u opiniones sobre Telefónica en las redes sociales.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento es de aplicación en todas las sociedades que integran el Grupo Telefónica, y, por lo tanto, aplicable a todos los Empleados del mismo, así como a Empleados Externos y Terceros que se encuentren prestando servicios a alguna o algunas empresas del Grupo Telefónica. A estos efectos, se entiende por Grupo Telefónica (en adelante, "Telefónica") todas aquellas sociedades en cuyo capital social Telefónica S.A. disponga, de forma directa o indirecta, de la mayoría de acciones, participaciones o derechos de voto, o en cuyo órgano de gobierno o 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.

Telefónica, S.A., en su condición de sociedad cabecera del Grupo, es la responsable de establecer las bases, los instrumentos y los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación entre esta Sociedad y las demás sociedades que integran su Grupo; 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.

Cada Compañía será responsable de dar a conocer adecuadamente el contenido del presente Reglamento a Empleados, Empleados Terceros y Externos, así como de velar por el adecuado cumplimiento del mismo.

Este Reglamento se aplica a todas las Redes Sociales, tanto a las que están disponibles para el público en general en Internet (externas) (p. ej.: Facebook, Twitter, Instagram, etc.), como a aquellas con acceso restringido a los Empleados de Telefónica (p. ej.: WorkPlace).

En el caso de que existan normas de Redes Sociales concretas sobre el funcionamiento del negocio local, éstas deberán ser coherentes con el contenido del presente Reglamento y en ningún caso deberán contradecirlo. Si se produce alguna contradicción, ésta deberá ser corregida en la norma local y en el supuesto de que la contradicción se deba a algún requisito legal local, este hecho se pondrá en conocimiento de la Dirección de Estrategia y Asuntos Corporativos.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- a. **“Empleado Externo”**: Persona dependiente de una empresa externa que realiza actividades para Telefónica en el marco de un contrato de prestación de servicios entre las compañías.
- b. **“Tercero”**: Persona que realiza las actividades para Telefónica en el marco de un contrato de prestación de servicios individual.
- c. **“OPdA”**: Oficina de Principios de Actuación
- d. **“Red Social”**: Sitio en internet que permite a la persona conectarse entre ellas de manera virtual y compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.
- e. **“Opiniones de Telefónica”**: Opiniones expresadas por personas autorizadas en el nombre de Telefónica.
- f. **“Personas autorizadas”**: Personas que tienen consentimiento expreso de Telefónica para realizar la actividad de comunicación en las distintas Redes Sociales.
- g. **“Propietario del activo”**: El Empleado que decide sobre la finalidad, contenido y uso de la información, conforme a la Normativa Global de Seguridad.
- h. **“Información reservada y/o restringida”**: información que ha sido clasificada e identificada expresamente como tal por su sensibilidad o posible impacto en el negocio de Telefónica, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Global de Seguridad en la Clasificación y Tratamiento de la Información vigente. Adicionalmente y a pesar de no haber sido clasificada como tal, tendrán la consideración de información reservada y/o restringida, a efectos de este Reglamento, todos los datos, manifestaciones o conocimientos de contenido estratégico, financiero, tributario, legal, técnico, operativo o de gestión que no se hayan hecho públicos y que pudiera tener algún impacto en el negocio de Telefónica. Ante la duda, un Empleado siempre deberá entender que la información es reservada y/o restringida y abstenerse de publicarla o comentarla en las redes sociales.
- i. **“Equipo de Comunicación de las Operadoras Locales (OBs)”**: Responsable de los mensajes y comunicaciones en las compañías locales.

4. PRINCIPIOS GENERALES

Uso apropiado de los recursos de Telefónica

Los recursos de Telefónica son propiedad de la compañía y deben ser dedicados para la consecución de los objetivos de negocio de Telefónica. Por tanto, no se pueden divulgar recursos, imágenes o informaciones procedentes de la intranet de la compañía.

Los Empleados, Empleados Externos y Terceros de Telefónica deberán utilizar adecuadamente los recursos de Telefónica. Esto significa, pero no se limita, a que nunca se usarán activos de Telefónica para la publicación de material que pueda ser interpretado como ofensivo o difamatorio sobre los Empleados, Empleados Externos, Terceros o nuestros clientes en sitios de intercambio de contenido en la web, grupos de redes sociales, blogs o en cualquier otra publicación digital.

Así mismo, el uso de logos, namings corporativos y/o de producto en cuentas personales no está permitido.

Legalidad

Los Empleados, Empleados Externos y Terceros, respetarán en todo momento la legalidad en su uso de las Redes Sociales, respetando la dignidad y la privacidad de sus compañeros, de sus clientes y de las otras partes interesadas de Telefónica, así como las de las compañías competidoras.

Queda prohibido divulgar contenido que hostigue, intimide, ofenda, abuse o amenace a través de las Redes Sociales o de otras comunicaciones online.

La información relacionada con otras personas o entidades, incluyendo, pero no limitándose a los datos personales, imagen o voz, sólo puede ser publicada con su consentimiento expreso escrito y siguiendo la normativa específica y los procedimientos locales (si los hubiere) de cada país, la normativa interna relacionada con la protección de datos de carácter personal de Telefónica y la normativa legal aplicable, siendo siempre de aplicación, en caso de conflicto, la más restrictiva.

Transparencia

Nadie podrá afirmar o hablar en el nombre de Telefónica o expresar una posición oficial de Telefónica en las Redes Sociales sin estar expresamente autorizado para ello y, en caso de estarlo, deberá indicar de forma inequívoca si lo hace en su propio nombre o en el de Telefónica, debiendo indicar cuál es su puesto en la Compañía del Grupo de que se trate y cuál es su relación con Telefónica cuando le sea solicitado.

En el caso de no estar autorizado, el Empleado debe dejar claro que son opiniones exclusivamente suyas y que no reflejan las opiniones o posiciones de Telefónica.

Precisión en la Información

Ningún Empleado, Empleado Externo o Tercero divulgará deliberadamente una información falsa, engañosa o que induzca a error en relación a Telefónica.

Las comunicaciones se basarán en datos actuales, exactos, completos, no reservados y no restringidos. Telefónica tomará todas las medidas razonables para asegurarse de la validez de la información comunicada a través de cualquier canal, pero es el Empleado, en primer lugar, el que tiene la responsabilidad de asegurar su precisión. Las anécdotas y las opiniones serán identificadas como tales.

Protección de la Información Reservada y/o Restringida

Todo Empleado, Empleado Externo y Tercero deberá proteger la Información de Telefónica.

- En ningún caso se divulgará o comentará en las Redes Sociales externas información sensible o de carácter reservado y/o restringido que no se haya hecho pública previamente por el organismo regulador pertinente.
- En los casos de las Redes Sociales restringidas a Empleados, sólo se divulgará información que corresponda a los niveles de clasificación "Pública" y "Uso interno" de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Global de Seguridad en la Clasificación y Tratamiento de la Información vigente.
- Ante la duda, los Empleados, Empleados Externos y Terceros deberán abstenerse de publicar la información hasta que se haya obtenido la autorización interna pertinente para su publicación.
- Los Empleados, Empleados Externos y Terceros deberán respetar las normas de divulgación de información relevante y financiera. Se deberá tener especial atención a su carácter sensible, relevante y/o privilegiada según se establece en la Normativa Corporativa sobre Comunicación de Información a los Mercados y el Reglamento Corporativo Interno de Conducta y no se deberá publicar, ni comentar, de ningún modo y en ningún lugar, información que esté clasificada, o pueda ser reservada y/o restringida, aplicando los requisitos de seguridad establecidos para Telefónica en el Reglamento Global de Seguridad en la Clasificación y Tratamiento de la Información vigente.
- Igualmente, deberán tener especial atención con la información relativa a productos, servicios, actividades o estrategias de Telefónica y se abstendrán de publicar material (texto, vídeo, audio o imágenes) que pueda dañar a la marca Telefónica y o alguna de sus marcas.
- Así mismo, en ningún caso harán comentario sobre los productos, servicios, actividades o estrategias que no hayan sido anunciados oficialmente.
- En cualquier caso, se deberán tener en cuenta las directrices corporativas de Marca, publicadas en la intranet Global.

Respeto de los Derechos de Propiedad Intelectual

Todos los Empleados, Empleados Externos y Terceros deben respetar los derechos de terceros en las Redes Sociales y en particular, los derechos de autor, marcas registradas y derechos de publicidad (Derechos de Propiedad Intelectual). En caso de que se publique algo que esté protegido por derechos de autor (por ejemplo, una fotografía) se debe obtener un permiso por escrito tanto del autor como de las personas que aparezcan.

Antes de publicar contenido en una plataforma o canal digital se debe tener en cuenta que todo aquello que se publique y que tenga que ver con Telefónica, puede ocasionar un daño

potencial a la empresa., incluidos los contenidos que se compartan en los canales internos como la intranet, newsletters etc.

Responsabilidad

Cada Empleado, Empleado Externo y Tercero será el responsable directo de la información que comparta en sus actividades online, debiendo tener cuidado con lo que publica, expone o divulga de cualquier forma. De esta forma ha de garantizar que sus comunicaciones reflejen la identidad y valores de la marca Telefónica.

Las normas de identidad de Marca se encuentran publicadas en la Intranet Corporativa en <https://intranet.telefonica.com/es/mision-valores/> o bien en su equivalente local.

Privacidad

El Empleado, Empleado Externo y Tercero debe proteger su propia privacidad para evitar ser víctima de robo de identidad o fraude. Es altamente recomendable no compartir datos personales, como: cumpleaños, dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono en ningún perfil. Naturalmente esto no aplica en redes sociales de ámbito "interno" como WorkPlace, dirigidas a facilitar la colaboración en el entorno laboral, en las cuales es conveniente incluir en el perfil aquellos datos profesionales que muestren al resto de la organización el puesto de trabajo, responsabilidades, intereses, áreas y datos de contacto profesionales. También es importante mantener la información protegida y utilizar sitios que tengan las configuraciones de seguridad y privacidad activas.

El Empleado, Empleado Externo y Tercero debe respetar la privacidad de otros usuarios, debiéndose cuidar especialmente la publicación de cualquier información de carácter personal de otras personas, observando lo indicado al respecto en los apartados anteriores.

Titularidad

El Empleado, Empleado Externo o Tercero que, para el ejercicio de sus funciones para con Telefónica, participe en la gestión de Redes Sociales, tanto si las ejercitan en nombre y representación de Telefónica, como en calidad de Empleado de la misma, bien a través de una cuenta registrada a nombre de Telefónica, o bien, en su propio nombre, deberá cesar en el uso de los contactos, grupos e información que haya adquirido durante el transcurso de la relación jurídica que le vincula a la Compañía y por razón de ella, en el momento en que se extinga dicho vínculo o cuando así lo determine Telefónica.

En consecuencia, deberá devolver los mismos a su titular, Telefónica, para que ésta última pueda hacer uso de ellos con el carácter pleno y exclusivo.

5. DIRECTRICES

Cuando el Empleado, Empleado Externo y Tercero entre en una Red Social pondrá especial atención en el cumplimiento de las siguientes directrices:

1. Revisar su cuenta y su configuración de privacidad, asegurándose de saber quién puede acceder a las publicaciones antes de publicarlas. También debe comprobar que no está revelando más información personal que la estrictamente necesaria.
2. No divulgar o utilizar su usuario corporativo de Telefónica en las Redes Sociales.
3. No usar la misma contraseña de sus cuentas corporativas en las Redes Sociales.
4. Revisar sus mensajes antes de publicarlos en un sitio asegurándose de que no revelen nada que no debieran revelar.
5. En redes externas, considerar detenidamente las solicitudes de conexión, sobre todo si son de personas que no conoce. Escribir en primera persona.
6. No hablar en nombre de Telefónica, a no ser que se esté expresamente autorizado para ello.
7. Asegurarse de que se está autorizado a hacer declaraciones en el nombre de la organización. En caso de duda sobre este punto, debe consultar con un superior.
8. Respetar este Reglamento, la legislación aplicable, incluyendo las leyes sobre privacidad, difamación, discriminación, acoso, regulación y los derechos de autor y uso legítimo.
9. No utilizar el logotipo de Telefónica ni las marcas comerciales de Telefónica a menos que se esté específicamente autorizado para ello.
10. No divulgar informaciones reservadas y o restringidas ni ninguna información propiedad de Telefónica que no sea de dominio público sobre las Compañías del Grupo Telefónica, información estratégica o financiera, los productos actuales o los previstos, el software, la investigación, los inventos, los procesos, las técnicas, los diseños u otros datos técnicos.
11. Obtener el permiso del propietario de una obra intelectual antes de compartir o publicar su obra.
12. No hacer referencia a los Empleados de Telefónica, miembros, socios o proveedores sin su aprobación.
13. En el caso de publicar contenido en algún sitio que no pertenezca a Telefónica y que tenga algo que ver con lo que hace o esté relacionado con temas de Telefónica, utilizar un aviso legal como éste:

"Lo que se publica en este sitio es opinión exclusivamente personal".

14. Asegurarse de que sus actividades online en la compañía no interfieren con el desempeño de su trabajo.
15. No acceder a contenidos inapropiados o ilegales.
16. No comparar productos ni servicios de otras empresas con los de Telefónica.
17. No crear perfiles de Redes Sociales en nombre de Telefónica sin la autorización correspondiente por parte del área de Marca Corporativa.

Estas obligaciones subsistirán aún después de finalizar su colaboración con Telefónica.

6. USO DE REDES SOCIALES CORPORATIVAS

Antes de crear un sitio de Red Social Corporativa se debe obtener la aprobación del Área de Comunicación local o global.

Esta creación necesariamente debe seguir e incluir los siguientes aspectos:

1. Actualizar e informar al área de Comunicación Digital sobre la definición del proyecto y sus objetivos.
2. Tener en cuenta la información intercambiada, clasificándola como reservada, restringida, uso interno o pública y definiendo el nivel de protección y las medidas de seguridad que se deben aplicar en función de dicha clasificación.
3. Tener controles en este canal para impedir que la información publicada sea modificada, alterada o borrada de forma ilícita.
4. Si ya hay alguna Red Social Corporativa creada antes de la fecha de publicación de este Reglamento ésta debe ser revisada por las áreas de comunicación local y global para su aprobación y adhesión a todos los procedimientos establecidos en este Reglamento.

7. USO OFICIAL DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Si un Empleado, Empleado Externo o Tercero desea hacer uso oficial de las Redes Sociales y convertirse en un portavoz oficial, debe obtener la autorización del área de comunicación local o en el siguiente correo **comunicacion.online@telefonica.com** para ámbito global.

Una vez que le sea concedida la autorización oficial, el Empleado, Empleado Externo o Tercero podrá participar en una red desempeñando su papel, haciéndolo en conformidad con este Reglamento y la Legislación Aplicable.

Si cualquier Empleado, Empleado Externo o Tercero utiliza las Redes Sociales profesionalmente como un especialista en su campo y puede ser asociado, directa o indirectamente, con su trabajo en Telefónica, éste deberá informarlo al área de comunicación local o al siguiente correo **comunicacion.online@telefonica.com** para ámbito global.

Si el Empleado tiene alguna duda o preocupación sobre la utilización de las Redes Sociales como miembro de la plantilla de Empleados de Telefónica, dirigirá sus preguntas al área de comunicación local o al siguiente correo **comunicacion.online@telefonica.com** para ámbito global.

8. INFORME DE ABUSO

Cada unidad de comunicación local online deberá definir un procedimiento que detalle las acciones a desarrollar en caso que se identifique una situación en contra de lo establecido en este Reglamento, para posteriormente remitírsele al área de comunicación online corporativa (**comunicacion.online@telefonica.com**). Cuando la situación identificada suponga una presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas se procederá conforme a la Política de Gestión del Canal de Denuncias del Grupo.

9. CONTROL DE CUMPLIMIENTO

La Dirección de Comunicación Interna Corporativa será la encargada de impulsar y fomentar la implantación, difusión y desarrollo del presente Reglamento a nivel global. Igualmente, vigilará su cumplimiento y resolverá las cuestiones relacionadas con el mismo.

Así mismo, cada administrador debe generar y analizar informes mensuales (KPIs) sobre la actividad de la plataforma los cuales serán reportados a los directivos que corresponda.

10. AUDITORÍA INTERNA

la Dirección de Auditoría Interna podrá efectuar cuantos análisis y verificaciones considere convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en el presente Reglamento.

11. VIGENCIA

Este Reglamento entra en vigor a partir de su aprobación por la Dirección de Audiencias de Telefónica S.A., fecha en la que quedó derogado el anteriormente vigente

ANEXO I

Medidas de Seguridad

Las aplicaciones y servicios que dan soporte a las Redes Sociales internas y externas de Telefónica cumplirán con las disposiciones de la Normativa Global de Seguridad vigente. Además de las medidas específicas que se deriven del proceso formal de análisis de riesgos, el propietario y las áreas organizativas y técnicas de Seguridad deben prestar especial atención a los controles descritos a continuación.

PROTECCIÓN DE LA RED

Algunas actividades son incompatibles con la utilización de las Redes Sociales por lo que la autorización de este tipo de acceso debe estar delimitada a grupos específicos dentro de la organización y debe ser solicitada por los procedimientos normales de autorización.

No haga clic en enlaces sospechosos. Si quiere acceder a un sitio desconocido en Internet es preferible teclear su dirección directamente en el navegador web.

Las Redes Sociales pueden ser un medio de infección por código malicioso (virus, programas espía, phishing) por eso es importante mantener actualizadas las funciones de protección (antivirus, programas anti espías).

Realizar una evaluación de riesgos y las pruebas de vulnerabilidad (pruebas de penetración) antes de la implementación de la herramienta interna en los medios sociales (obligatorio para el Propietario del Activo), según el Marco Normativo de Seguridad Global de Telefónica.

PERFIL Y CONTRASEÑA

Utilice contraseñas seguras y cámbielas regularmente, según las normas Corporativas de Seguridad

Habrá un control de Telefónica para las contraseñas de los canales de Redes Sociales oficiales, incluyendo la dirección de correo electrónico oficial de Telefónica, para reiniciar la contraseña, la custodia, el procedimiento para el comercio regular y la creación de contraseñas fuertes.

Es obligatorio el uso del correo oficial de Telefónica específico para el gerenciamento de los perfiles oficiales de Telefónica en las Redes Sociales. Está expresamente prohibido utilizar el correo personal para crear perfiles oficiales de Telefónica.

Cada Canal debe tener al menos dos administradores para asegurar que no quede nunca en manos de una persona no autorizada y/o de antiguo proveedor o empleado.

Las personas que trabajan con los perfiles oficiales de Telefónica en las Redes Sociales, no tendrán permitido acceder a las mismas con sus perfiles personales a través de la red corporativa, para evitar cualquier tipo de incidente, pensando que están con sus perfiles personales. Así mismo, deberán disponer de un directorio protegido con contraseña de los canales que gestionan y su información pertinente (Nombre del canal, alias, url, login, passwords, administradores y gestores).

RASTREABILIDAD (LOG) obligatorio para TI:

Debe haber un proceso que asegure que todos los usuarios de la red corporativa tienen acceso a Internet sólo a través del PROXY corporativo, con su usuario personal, que será almacenado en el registro de accesos, que como mínimo debe contener informaciones sobre la fecha, el tiempo, el usuario, la URL visitada, y la dirección IP de la estación desde la que se originó el acceso.

El periodo de almacenamiento de los registros online (en disco) y offline (copia de seguridad en cinta) será revisado según las leyes de cada país. La recomendación mínima es que sea de 5 años de almacenamiento de registros.

Es importante tener un proceso de identificación en el acceso a Internet desde el área de TI que permita la identificación de los accesos durante 8 horas útiles en los casos de abuso, incidentes de seguridad y en los pleitos.

Es esencial que aparezca en los registros la localización física de los equipos. Debe haber un proceso para la identificación del equipo por el nombre y el IP.

Todas las comunicaciones realizadas en nombre de Telefónica por los canales oficiales deben permitir su rastreabilidad.

Es obligatorio tener rastreabilidad para identificar las acciones, los usuarios y las máquinas usadas en el intercambio de información en las Redes Sociales internas.

MONITORIZACIÓN:

Telefónica se reserva el derecho a monitorizar todos los accesos realizados desde su red corporativa, así como a adoptar las medidas necesarias en el caso de que se cometa un abuso, se realice un acceso a contenido ilícito y/o inapropiado en Internet, contrario a su nombre, marca o imagen o a cualquier información reservada, restringida o de uso interno.

Debe haber un proceso técnico para identificar los abusos de publicaciones realizadas por Empleados, Empleados Externos y Terceros en el acceso a las Redes Sociales.

INFRAESTRUCTURA (obligatorio para TI):

La infraestructura de la red puede afectar a la compañía dejando indisponibles los servicios. Es necesario garantizar la realización de análisis de impacto periódicos en las redes.

La retransmisión de Vídeo en directo a través de internet es el mayor consumidor de ancho de banda en el tráfico de red. En el caso de que se libere, es necesario aplicar medidas eficaces para controlar el tráfico (p. ej.: QoS. Calidad de servicio puede tener como resultado un corte de la red corporativa).

Toda la infraestructura de acceso a las redes debe estar adecuadamente protegida contra la infección por virus, gusanos y códigos maliciosos en general.

GESTIÓN DE CRISIS:

Para gestionar, planificar y afrontar una crisis comunicacional se debe avisar y mantener al tanto, de cualquier alteración desde la detección de la crisis, al equipo de Social Media y Comunicación de Telefónica.

Las personas que gestionan los perfiles de Telefónica en Redes Sociales deben ser capaces de detectar una crisis antes de que ocurra y ayudar a detenerla a tiempo. Deben responder de forma profesional de acuerdo con los flujos de trabajo de moderación y los protocolos de crisis establecidos:

1. Avisar siempre al departamento de comunicación Corporativa Digital, departamento especializado en Crisis de Social Media.
2. Seguir el protocolo de moderación: Seguir los workflows establecidos en el "Manual de Comunicación Digital".
3. Monitorización: Usar las herramientas existentes para un estudio y análisis continuo del entorno online.
4. Detección del origen: Analizar profundamente las conversaciones registradas con las herramientas de monitorización.