

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

En Madrid, a 16 de octubre de 2025, se reúnen las organizaciones sindicales UGT y CCOO y la representación del Grupo Mercantil Telefónica en España que se relaciona al final del texto, manifestando que es interés de ambas partes formalizar el presente

ACUERDO DE MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA (en adelante, “Grupo Telefónica”¹, “Telefónica” o “la Compañía”)

En un momento clave para la evolución de Telefónica, marcado por la aceleración de la digitalización, la automatización y la inteligencia artificial, la Compañía da un paso firme hacia la construcción de una organización preparada para el futuro.

Este Marco Social, fruto del diálogo y la colaboración con las organizaciones sindicales firmantes, se presenta como un instrumento estratégico para acompañar de forma responsable la evolución del modelo de personas del Grupo Telefónica en España, asegurando una transición digital inclusiva, en la que nadie quede atrás y que permita una evolución de la plantilla con criterios de sostenibilidad y visión de largo plazo.

Este acuerdo se alinea con las direcciones estratégicas que Telefónica está explorando en el marco de su reflexión de futuro: la excelencia operativa, la retención y atracción del mejor talento, la orientación al cliente, la eficiencia estructural y la evolución hacia una Compañía impulsada por la tecnología. Estas líneas de trabajo apuntan a una evolución del modelo de negocio y de las formas de trabajo, en línea con los desafíos y oportunidades del contexto actual.

A su vez, este Marco Social se alinea con los objetivos marcados por las organizaciones sindicales firmantes para (i) fomentar una transición digital inclusiva; (ii) garantizar el empleo y la movilidad interna en el Grupo, estableciendo un primer marco común de principios que opere ante situaciones de reducción de plantilla; (iii) anticipar y mitigar los impactos de la automatización y la inteligencia artificial en el empleo; (iv) potenciar la formación continua de calidad y la recualificación profesional; (v) asegurar un marco justo y transparente de desarrollo profesional y creación de oportunidades, con pleno respeto al principio de igualdad y no discriminación en cualquiera de sus formas y (vi) apostar por la cohesión territorial y el desarrollo regional como parte integral de una estrategia sostenible de empleo tecnológico.

La transición digital debe abordarse desde una perspectiva humana, alineada con los valores del *“Pilar Europeo de Derechos Sociales”*, el cual establece principios esenciales como la igualdad de oportunidades, la formación continua y la protección de los derechos laborales en entornos digitales. Integrar estos valores en el presente Marco Social refuerza nuestro compromiso con una digitalización inclusiva, ética y sostenible. Así, garantizamos que la innovación tecnológica vaya acompañada de cohesión social y respeto a la privacidad, puesto que creemos que la transformación digital no es solo un reto tecnológico, sino también un compromiso social.

La transformación tecnológica está redefiniendo en profundidad los procesos operativos y comerciales, generando nuevas exigencias en términos de capacidades, agilidad organizativa y orientación al cliente.

¹ Todas las referencias contenidas en el presente documento al Grupo Telefónica se refieren a las empresas del Grupo Telefónica en España que, en la actualidad, son más de 25 jurídicas.

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

En este contexto, el presente Marco Social se configura como una herramienta clave para:

- Dotar a cada una de las empresas del talento y las capacidades críticas necesarias.
- Asegurar entornos de trabajo saludables, con igualdad de oportunidades.
- Anticipar y mitigar los impactos de la automatización e inteligencia artificial en el empleo mediante la formación continua y la recualificación profesional.
- Garantizar una organización de personas eficiente y sostenible, atendiendo a las necesidades reales del negocio, con el objetivo de afrontar con garantías los retos del futuro.

Esta evolución se apoya en una estrategia de personas articulada en tres dimensiones profundamente interrelacionadas: (i) una organización más digital y centrada en el cliente, (ii) un ecosistema de construcción de capacidades y (iii) una cultura de impacto y crecimiento.

En definitiva, con este Marco Social, el Grupo Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes sientan las bases para una transformación que pone a las personas en el centro y que prepara a la Compañía para el futuro.

Por ello, el presente Marco Social se sustancia en los siguientes ejes de actuación:

I.- IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En el Grupo Telefónica fomentamos de manera activa la igualdad, la diversidad y la inclusión garantizando el principio de igualdad de trato y no discriminación. Nos comprometemos a tratar a todas las personas con equidad e imparcialidad, sin que pueda existir ninguna discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, orientación e identidad sexual, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social (artículo 14 CE y Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI).

Estamos convencidos de que contar con equipos diversos es fundamental, ya que representan con mayor fidelidad la sociedad a la que servimos y nos ayudan a entender y anticipar mejor sus necesidades.

Al hilo de lo anterior, en Telefónica, creemos firmemente que la diversidad generacional es una fuente invaluable de innovación, aprendizaje y crecimiento. Reconocemos que cada generación aporta una perspectiva única, basada en sus experiencias, valores y formas de trabajar. Por ello, fomentamos un entorno inclusivo donde conviven y colaboran personas de distintas edades, desde jóvenes talentos hasta profesionales con una amplia trayectoria.

Nuestro compromiso es construir y mantener un entorno laboral inclusivo, donde cada persona se sienta valorada, respetada y con las mismas oportunidades de crecer y contribuir. Así, la Compañía está completamente comprometida con la formación y sensibilización de sus profesionales, junto con el uso de un lenguaje inclusivo, toda vez que se trata de aspectos clave para promover un cambio cultural dentro de las organizaciones, contribuyendo a la creación de un entorno laboral más justo y equitativo.

La Compañía y las organizaciones sindicales firmantes comparten una sólida trayectoria de colaboración en la definición e implementación de políticas de igualdad y medidas de conciliación en Telefónica.

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

Iniciativas vinculadas a la regulación de jornadas, horarios, cuidado de menores, modalidades híbridas de prestación laboral, vacaciones, familiares a cargo o permisos retribuidos, entre otras, han sido fruto de este compromiso conjunto. Este recorrido ha permitido consolidar la igualdad como un eje estratégico de la organización, promoviendo activamente la corresponsabilidad entre hombres y mujeres en el ámbito laboral y familiar y avanzando hacia un modelo más justo, equilibrado e inclusivo y que permita retener e incorporar al mejor talento, dado que las personas trabajadoras son el principal activo de la Compañía.

En el contexto del presente Marco Social, el Grupo Telefónica se compromete a renovar su compromiso para promover y potenciar la igualdad real efectiva y la diversidad, acordándose que se impulsarán activamente las siguientes políticas y programas:

- **Cultura.** Impulsar una cultura que valore la igualdad, la diversidad y la inclusión, integrándola en nuestra rutina diaria, mediante acciones de formación y concienciación. Esto implica promover que cada persona asuma un rol activo en la creación de un entorno favorable, al mismo tiempo que se fortalece un estilo de liderazgo inclusivo que reconozca y aproveche al máximo el talento de todos los equipos.
- **Formación.** Se continuarán potenciando los programas de formación específicos dirigidos, entre otros, a profesionales con responsabilidad de gestión de equipos para identificar y mitigar los sesgos inconscientes en los procesos de selección, evaluación, promoción y asignación de tareas, asegurando decisiones más equitativas y objetivas y una convivencia sostenible.
- **Igualdad y equilibrio de género.** Continuar impulsando el equilibrio de género y el desarrollo del talento femenino, fomentando su presencia en puestos directivos y asegurando una representación equilibrada en los órganos de la Compañía. Mantener procesos de selección diversos y sin sesgos, garantizando igualdad de trato, oportunidades y retribución.
- **Diversidad e inclusión.** Seguir reforzando políticas integradoras en igualdad y no discriminación, incluyendo a las personas LGTBI y promover el uso de lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones. Continuar garantizando sistemas eficaces de prevención frente al acoso sexual, por razón de sexo y violencia sexual en el entorno laboral.
- **Diversidad generacional.** Continuar consolidando medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, sin distinción de sexo. Potenciar la diversidad generacional, combinando la experiencia y la visión de distintas edades y proponer acciones para corregir desequilibrios en igualdad de oportunidades.
- **Adaptación y Accesibilidad.** Se continuará trabajando en la adaptación de los entornos de trabajo, herramientas y procesos para asegurar la plena inclusión de personas con capacidades diversas.

II.- NUEVAS FORMAS DE TRABAJO

El trabajo en remoto ha transformado el sector de las telecomunicaciones, apoyado en la conectividad y la innovación que lo caracterizan. Gracias a las infraestructuras digitales y a la evolución tecnológica, los profesionales pueden desempeñar sus funciones también a distancia, manteniendo productividad y colaboración.

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

No obstante, esta modalidad también plantea retos específicos: garantizar la seguridad de la información, mantener la calidad del servicio al cliente y coordinar equipos técnicos distribuidos requiere una gestión eficaz y herramientas digitales avanzadas. La inversión en plataformas colaborativas y formación continua, así como el compromiso de los profesionales ligado a productividad, colaboración y responsabilidad son elementos clave para que el trabajo en remoto sea sostenible y exitoso.

Asimismo, parte de nuestra actividad es compatible con modelos híbridos que combinan presencialidad y trabajo remoto, aportando flexibilidad, reduciendo desplazamientos y favoreciendo la conciliación personal y laboral.

El Grupo Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes creen en la modalidad de trabajo híbrida, equilibrando las necesidades de la empresa y de sus profesionales. La presencialidad asegura cohesión, innovación y cultura corporativa, mientras que el trabajo remoto aporta flexibilidad y conciliación. La sostenibilidad y evolución del modelo depende de la responsabilidad compartida, cumpliendo con los niveles de presencialidad establecidos y manteniendo el compromiso individual con la productividad y los resultados. Este modelo plantea también retos: garantizar la colaboración, la seguridad de la información y la calidad del servicio al cliente requieren gestión eficaz, herramientas digitales y formación continua.

El presente Marco Social tiene como propósito:

1. Confirmar el compromiso de la Compañía y las organizaciones sindicales firmantes con el modelo híbrido, velando por el cumplimiento de los acuerdos.
2. Asegurar formación permanente, con especial foco en riesgos psicosociales, desconexión digital, derecho a la intimidad y protección de datos.
3. Permitir que las formas de trabajo evolucionen en el tiempo, para asegurar los requerimientos de negocio.
4. Impulsar una implementación real y efectiva de la desconexión digital en un entorno de prestación laboral remota y/o presencial.

III.- INCORPORACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

El Grupo Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes renuevan su compromiso con la atracción, el desarrollo, la incorporación y la retención de talento altamente cualificado, manteniendo el capital humano como eje de competitividad, innovación y sostenibilidad. En un contexto de cambio constante, seguiremos anticipando y liderando la transformación para asegurar nuestra posición de referencia.

En este marco, se hace imprescindible una apuesta decidida por la cohesión territorial, mediante la potenciación de la deslocalización funcional de determinadas actividades y la apuesta por *hubs* estratégicos en las diferentes regiones. Todo ello, con el objetivo de promover el desarrollo profesional de la plantilla y la atracción del talento en igualdad de condiciones en los diferentes territorios.

Continuaremos consolidando una cultura inclusiva y diversa, donde el desarrollo profesional se base en el mérito, la igualdad de oportunidades y el respeto a la individualidad. Este enfoque, además de responder a principios éticos, constituye una ventaja competitiva para atraer y fidelizar el mejor talento.

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

Incorporación de talento e inclusión de personas con diversidad funcional

De forma específica, continuaremos reforzando la inclusión plena de personas con diversidad funcional mediante ajustes razonables en puestos, herramientas y sistemas —incluida tecnología de apoyo—, así como itinerarios de formación y recualificación profesional orientados a competencias digitales y a roles emergentes.

Profundizaremos en alianzas con entidades especializadas para la identificación y el acompañamiento del talento y mantendremos acciones de sensibilización y programas de apoyo durante la integración y el desarrollo profesional, asegurando accesibilidad, igualdad de trato y una empleabilidad sostenible en el entorno digital.

IV.- RECUALIFICACIÓN PROFESIONAL (“RESKILLING”) Y MEJORA DE COMPETENCIAS (“UPSKILLING”)

En el Grupo Telefónica, la colaboración entre la empresa y las organizaciones sindicales firmantes ha sido clave para dotar a sus profesionales de las competencias necesarias para afrontar los desafíos de cada etapa. Este compromiso se ha consolidado a través de los distintos Convenios Colectivos que resultan de aplicación a las empresas, que reconocen la formación como un pilar esencial para el desarrollo profesional y personal de los profesionales y para la reducción de la brecha digital, así como un valor estratégico que facilita la adaptación, tanto de la organización, como de sus profesionales a los nuevos entornos, tecnologías y exigencias del mercado.

La constante transformación tecnológica y de negocio exige impulsar una cultura de aprendizaje continuo que anticipe necesidades y sitúe a las personas en el centro. Esta propuesta fortalece el compromiso de Telefónica con la excelencia en la experiencia del cliente y con la empleabilidad de la plantilla.

Ante el reto que la inteligencia artificial y la automatización plantean para el escenario laboral, esta iniciativa busca mitigar los impactos negativos en el empleo y garantizar la capacitación laboral de todas las personas trabajadoras para las nuevas funciones que se deban desempeñar, promoviendo la adaptabilidad y la empleabilidad a largo plazo.

Nuestro objetivo es diseñar y desplegar un plan de desarrollo de capacidades que permita a todos nuestros profesionales evolucionar al ritmo de los retos estratégicos de la Compañía, abordando las nuevas tecnologías como una oportunidad para la mejora de la empleabilidad, la simplificación del trabajo, el bienestar, así como el crecimiento sostenible del negocio. El presente Marco Social situará el aprendizaje como eje vertebrador de la estrategia de talento, ofreciendo formación personalizada, acompañamiento continuo y experiencias prácticas que consoliden el conocimiento interno y fomenten la polivalencia.

Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes acuerdan que lo anterior se materializará a través de las siguientes líneas de actuación:

Planes individuales de formación y cultura de autoaprendizaje

- Desarrollar un entorno de aprendizaje que ofrezca itinerarios personalizados basados en los *gaps* e intereses de cada profesional, oportunidades y proponga desafíos, reforzando que el aprendizaje sea una experiencia motivadora que premie la iniciativa.
- Desarrollar itinerarios personalizados utilizando palancas como:

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

- *Gap* de competencias identificado en *SkillsBank* (diferencia entre nivel actual y objetivo del puesto).
- Plan de desarrollo individual acordado entre la persona trabajadora y su responsable.
- Capacidades estratégicas transversales definidas por Telefónica (IA, orientación al cliente, eficiencia, liderazgo técnico, etc.).
- Intereses profesionales declarados por cada persona.

La combinación de estas fuentes generará una hoja de ruta única y dinámica que se actualizará con los datos de progreso y las nuevas necesidades de negocio, reforzando la cultura de aprendizaje proactivo y la responsabilidad individual.

Los planes de formación se diseñarán teniendo en cuenta las necesidades de la Compañía y la actividad diaria de las personas trabajadoras, permitiendo un aprendizaje continuo de calidad. El Grupo Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes consideran que, en el contexto actual, deben aprovecharse las oportunidades que la combinación de formación presencial y online ofrecen para maximizar el aprovechamiento de los distintos itinerarios formativos que se planteen.

Inteligencia Artificial (IA) y formación continua

La formación es la herramienta para transformar el impacto de la IA y otras tecnologías emergentes en oportunidades de crecimiento, innovación y empleabilidad. Con este fin, se establecen los siguientes objetivos clave:

- Reducir la brecha digital facilitando que toda la plantilla adquiera las competencias necesarias para desenvolverse en un entorno digital avanzado.
- Adaptar las competencias laborales, reorientando perfiles, para alinearlos con las nuevas demandas que la IA y la digitalización exigen.
- Reforzar la empleabilidad de la plantilla, apoyando la transición hacia nuevos roles de quienes puedan verse más afectados por la automatización.
- Potenciar habilidades “humanas”, pensamiento crítico, creatividad y habilidades interpersonales como complemento diferencial de la IA, especialmente relevantes en un futuro del trabajo híbrido.
- Acompañar éticamente la transformación digital promoviendo un uso responsable de la tecnología, evitando la exclusión y fomentando el bienestar social mediante formación en ética digital.
- Acelerar la formación en el uso de la IA en el puesto de trabajo, incorporando formación guiada para casos de uso reales.

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

V.- EMPLEO Y TERRITORIO. MOVILIDAD FUNCIONAL Y GEOGRÁFICA

El Grupo Telefónica es plenamente consciente —junto con las organizaciones sindicales firmantes— de la profunda transformación que atraviesa el mercado laboral, impulsada por tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial, la automatización y la robotización, que están redefiniendo los modelos de negocio y los perfiles profesionales requeridos.

Si en el pasado los servicios se prestaban desde cada localidad bajo un modelo de cercanía, hoy la evolución tecnológica permite (i) articular infraestructuras y procesos capaces de ofrecer calidad sin necesidad de presencia física en todos los territorios, (ii) descentralizar la prestación de determinadas actividades, (iii) fortalecer la competitividad, (iv) reforzar el tejido tecnológico y la creación de empleo de alta cualificación, (v) fomentar la cohesión territorial y el desarrollo regional y (vi) consolidar nuevas formas de trabajo que impulsen la innovación, la eficiencia y el crecimiento sostenible de la Compañía.

En este escenario, tanto la movilidad funcional como la movilidad geográfica se consolidan como herramientas estratégicas para avanzar en la transformación interna y alcanzar los objetivos de crecimiento, permitiendo que los profesionales asuman funciones de mayor valor añadido para asegurar una mayor empleabilidad.

Movilidad funcional

El Grupo Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes coinciden en la necesidad de seguir avanzando hacia un modelo de movilidad funcional más dinámico y adaptado a los retos del actual proceso de transformación tecnológica.

En este contexto, la movilidad funcional se consolida como herramienta clave para alinear las necesidades organizativas con las expectativas de desarrollo profesional de la plantilla. Su impulso permite fortalecer la empleabilidad, atraer y retener el talento, y evolucionar hacia perfiles estratégicos que respondan a las nuevas demandas del negocio.

Por ello, Telefónica seguirá favoreciendo la movilidad interna como palanca de crecimiento y desarrollo profesional. Con tal fin, se continuará promoviendo la publicación de vacantes visibles para todas las empresas, facilitando que las personas interesadas puedan optar a nuevas posiciones para así ampliar su experiencia, adquirir competencias y enriquecer su visión del negocio. Esta movilidad se concibe como un elemento clave para construir trayectorias dinámicas y sostenibles, potenciar el talento, retener el conocimiento y preparar a la organización para los retos del futuro.

Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes reafirman su compromiso con un marco de movilidad funcional que promueva el crecimiento profesional, la eficiencia operativa y la sostenibilidad del modelo organizativo en un entorno de transformación continua.

Movilidad geográfica

La configuración geográfica de la plantilla ha evolucionado de manera significativa en las últimas décadas. La incorporación de tecnologías como la inteligencia artificial, la automatización y la robotización ha transformado la prestación de servicios, posibilitando una gestión más descentralizada, remota y eficiente. Este cambio ha reducido la necesidad de mantener una amplia presencia territorial en determinadas

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

funciones, orientando los recursos hacia modelos más digitales, productivos y alineados con las prioridades estratégicas del negocio.

Apostamos por un modelo en el que la concentración de recursos y la descentralización territorial se complementen, contribuyendo a una mayor eficiencia organizativa, al desarrollo profesional de la plantilla y a la mejora del servicio al cliente. Este enfoque refuerza la empleabilidad, facilita la cohesión territorial y el desarrollo regional como componentes esenciales de una estrategia de empleo sostenible y equitativa, alinea las aspiraciones profesionales con los objetivos estratégicos de la Compañía y nos permite atender a nuestros clientes de manera más cercana, ágil y eficiente.

De esta manera, promovemos un modelo que contribuye al desarrollo económico y social de los territorios, impulsando la creación de oportunidades en entornos locales y fomentando la cohesión territorial, mediante la consolidación y el impulso de *hubs* de innovación en ubicaciones estratégicas para la Compañía. La movilidad geográfica, concebida de forma equilibrada y sostenible, permite aprovechar el talento en diferentes ubicaciones, dinamizar economías regionales, internacionales y reforzar el vínculo entre la Compañía y las comunidades donde opera, generando un impacto positivo, tanto en el empleo, como en la sociedad.

VI.- PROGRAMAS PARA GARANTIZAR UNA ORGANIZACIÓN DE PERSONAS EFICIENTE Y SOSTENIBLE

Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes son conscientes de que el mercado español de telecomunicaciones atraviesa una etapa de madurez y saturación, caracterizada por una intensa presión competitiva y una rentabilidad decreciente del conjunto del sector. La sobrecompetencia en infraestructuras de fibra, junto con la proliferación de operadores de bajo coste, están generando una presión creciente sobre la sostenibilidad de los márgenes y rentabilidad del sector.

En este contexto, Telefónica está trabajando en la definición de un nuevo Plan Estratégico que podría implicar cambios relevantes en la organización y en la forma de operar, incluyendo la transformación digital integral de la Compañía, la automatización de procesos, la simplificación organizativa y la optimización de recursos. La combinación de estos factores podría derivar en situaciones de desajuste funcional en algunas áreas, que requerirían análisis específicos.

Lo anterior podría tener un impacto en la estructura organizativa y de personal de alguna de las empresas que forma parte de Telefónica; de tal manera que nos podemos encontrar con compañías donde pueda producirse cierto desajuste entre los perfiles existentes y las necesidades futuras, mientras que, en otras, puedan producirse nuevas necesidades de perfiles más especializados, vinculados a la evolución tecnológica y a las demandas del mercado.

En este contexto de transformación interna, Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes se comprometen a seguir avanzando en la búsqueda de fórmulas para seguir incrementando la empleabilidad de las personas trabajadoras de la Compañía.

Si se considerase necesario adoptar medidas organizativas que incluyeran la revisión de plantillas, Telefónica reitera su voluntad de que cualquier proceso se lleve a cabo con pleno respeto a los derechos de las personas trabajadoras, garantizando la transparencia, el diálogo y la colaboración con los representantes sindicales. Esta voluntad se enmarca en una trayectoria consolidada de responsabilidad social corporativa, basada en principios éticos, sostenibilidad y respeto a la dignidad de las personas trabajadoras.

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

En este sentido, se promovería, en su caso, un marco de diálogo que permita explorar soluciones consensuadas y socialmente responsables, orientadas a minimizar el impacto social de las medidas y a facilitar la transición de las personas afectadas. La Compañía considera que el diálogo social no solo es un instrumento de gestión, sino un pilar estratégico para la construcción de un entorno laboral justo, inclusivo y resiliente.

En aquellas empresas en las que resultase necesario implementar planes de reestructuración o revisión de plantilla, la Compañía, junto con las organizaciones sindicales firmantes, analizará la viabilidad de adquirir, en paralelo, compromisos de empleo para incorporar nuevos perfiles profesionales vinculados a la transformación digital. Asimismo, Telefónica negociará colectivamente, en los términos que legalmente corresponda y con la representación legal de las personas trabajadoras de las empresas afectadas legitimada al efecto, la adopción de cualquier medida colectiva de reestructuración que pudiese afectar a la plantilla, con el fin de alcanzar un acuerdo con las organizaciones sindicales y priorizando la voluntariedad de las personas afectadas por la medida colectiva.

VII.- OBSERVATORIO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y EMPLEO

Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes acuerdan constituir un Observatorio de Inteligencia Artificial y Empleo, integrado, paritariamente, por representantes de Telefónica y de las organizaciones sindicales firmantes, cuya misión principal será analizar y medir el impacto de la IA y la automatización en los puestos de trabajo, identificar nuevas oportunidades de empleo y proponer medidas para mantener el equilibrio entre competitividad empresarial y protección del empleo.

Este órgano actuará como espacio de diálogo, orientado a anticipar impactos y proponer medidas que refuercen la empleabilidad, la igualdad de oportunidades, la correcta formación y la sostenibilidad del modelo organizativo.

Entre sus funciones se incluyen:

- Analizar la evolución del empleo en el contexto de la inteligencia artificial, la automatización y la robotización, identificando tendencias y riesgos globales, así como su posible afectación en el Grupo en España.
- Detectar oportunidades de desarrollo profesional y nuevas áreas de actividad que permitan orientar la formación y la movilidad interna.
- Proponer recomendaciones generales para mantener el equilibrio entre competitividad empresarial y protección del empleo, asegurando que el pacto se mantenga vivo y alineado con los retos del futuro.
- Profundizar en el impacto ético, legal y organizativo de la IA en las empresas del Grupo Telefónica en España, promoviendo una cultura de uso responsable de la tecnología.

El Observatorio de Inteligencia Artificial y Empleo se reunirá con carácter bianual para cumplir con los objetivos mencionados y elaborará un informe anual que recogerá las conclusiones y recomendaciones estratégicas, reforzando la transparencia y la rendición de cuentas ante todas las partes implicadas.

MARCO SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TELEFÓNICA EN ESPAÑA

VIGENCIA Y REVISIÓN

La vigencia del presente Marco Social estará vinculada a la vigencia del Plan Estratégico que Telefónica hará público el día 4 de noviembre de 2025.

Las partes firmantes se comprometen a realizar una revisión anual del presente Marco Social, en la que se evaluarán resultados, se identificarán nuevas necesidades y se redefinirán estrategias, si fuera necesario.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Marco Social refuerza el compromiso del Grupo Telefónica y las organizaciones sindicales firmantes con un modelo de transición digital justo, inclusivo, transparente y respetuoso con los derechos fundamentales de las personas trabajadoras. Las partes firmantes reconocen su corresponsabilidad en la promoción de un futuro del trabajo centrado en las personas, la ética tecnológica y el desarrollo sostenible de los territorios.

Madrid, 16 de octubre de 2025

UGT

D. José Alfredo Mesa Navarro

Secretario Federal Sector Comunicaciones
y Cultura UGT-FeSMC

CCOO

Dña. Ramona Pineros López

Secretaria General del Sector Estatal de
Telecomunicaciones de CCOO



Dña. Marta Machicot Arbizu

Directora Global de Personas de Telefónica