



Información social



2.11. NEIS S1 – Personal propio

S1.SBM-3



2.11.1. Estrategia

En el marco del Plan estratégico *Transform & Grow*, la gestión de las personas y del talento son palancas esenciales para reforzar el liderazgo de Telefónica en sus principales mercados y cumplir la misión de ofrecer la mejor experiencia digital, consolidándose como la operadora europea de referencia mundial con una escala rentable. Véase el apartado:

2.2. Estrategia y modelo de negocio

La estrategia de personas impulsa la simplificación del modelo operativo, dando mayor autonomía y agilidad a las operaciones, optimizando funciones críticas y generando valor mediante la escala. Asimismo, promueve el desarrollo del talento mediante la atracción, retención y fortalecimiento de profesionales, y fomenta una cultura orientada al impacto y la ejecución. Este enfoque permite anticipar capacidades críticas, fortalecer competencias clave y favorecer el crecimiento profesional en un entorno tecnológico en constante evolución.

Telefónica apuesta por condiciones laborales adecuadas y un entorno inclusivo, seguro y saludable, convencida de que las personas son el motor para transformar la Compañía e impulsar su crecimiento.

Tipos de empleados

S1.SBM-3_01

Mediante el proceso de doble materialidad, la Compañía ha identificado los posibles impactos positivos y negativos, así como los riesgos y oportunidades asociados a todo su personal asalariado.

S1.SBM-3_02

Se considera personal asalariado a toda persona física que, conforme a la normativa legal del país en el que

opera, mantiene una relación laboral reconocida con alguna de las entidades legales del Grupo. Esta relación se caracteriza por la prestación de servicios personales, inclusión en nómina —incluso en periodos sin pago activo—, así como por la existencia de subordinación jerárquica o funcional. El personal asalariado incluye contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial.

S1.SBM-3_11, S1.SBM-3_12

Telefónica tiene en cuenta a aquellos colectivos de su plantilla que, por sus características personales, funciones desempeñadas o entornos operativos puedan necesitar una consideración específica. Esta labor se articula a través de la Política Global de Derechos Humanos, que establece el marco para identificar a estos grupos y asegurar que sus necesidades y particularidades se integren adecuadamente en la gestión de personas. La implementación de estos principios se gestiona de forma descentralizada en cada unidad de negocio, de acuerdo con su actividad, contexto regulatorio y modelo operativo.

En relación con los riesgos y oportunidades relacionados con el personal propio, la Compañía ha identificado como relevantes los asociados a la transformación tecnológica y el desarrollo de capacidades digitales. Ante el riesgo de que pueda afectar a colectivos concretos, la Compañía impulsa programas de *reskilling* y formación continua.



2.11.2. Impactos, riesgos y oportunidades

S1.SBM-3_03, S1.SBM-3_04

Los impactos materiales¹ que Telefónica ha identificado a nivel subtema en la NEIS S1 – Personal propio, tras el proceso de doble materialidad, son los siguientes:

¹ En particular, los impactos materiales negativos identificados sobre el personal propio son considerados generalizados o de carácter sistémico dentro de los contextos en los que opera la empresa.

Subtema: Condiciones de trabajo

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo potencial a corto plazo	Cambios en el empleo y en las condiciones laborales derivados de operaciones corporativas Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (todas las actividades)
Impacto negativo potencial a corto plazo	Exposición de la plantilla a riesgos laborales que pueden afectar su integridad física o mental, derivados de la naturaleza de determinadas actividades o entornos de trabajo, o de posibles limitaciones en la capacidad de anticipación y respuesta del sistema de gestión de Seguridad y Salud Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (todas las actividades)
Impacto positivo real	Mejora de las condiciones de vida y económicas de los empleados propios debido al fomento de empleo de calidad y con unas condiciones de trabajo justas, competitivas y atractivas Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (actividades de soporte)
	Mejora de las condiciones laborales del personal propio de Telefónica debido a medidas de diálogo social, libertad de asociación y negociación colectiva Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (actividades de soporte)
	Contribución a un entorno seguro y saludable gracias a la disminución del volumen de accidentes laborales y su gravedad mediante la alta capacitación de los empleados en materia de seguridad y salud (física y mental) Vinculación: No vinculado a la estrategia o modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (actividades de soporte)

Subtema: Igualdad de trato y oportunidades para todos

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo potencial a medio plazo	Brecha salarial y barreras en la promoción profesional a puestos de liderazgo y toma de decisiones por razón de género Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (todas las actividades)
Impacto positivo real	Mejora de las capacidades de los empleados y fomento de la retención del talento, así como la creación de nuevas oportunidades, gracias a la oferta de una amplia gama de cursos y programas formativos Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (actividades de soporte)
	Impacto positivo en la sociedad gracias a las medidas de diversidad e inclusión implantadas por la compañía Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (actividades de soporte)

Subtema: Otros derechos laborales

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo real	Pérdida de la confidencialidad de los datos personales de un conjunto determinado de empleados afectados por un incidente de seguridad Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (I+D, productos y servicios)
Impacto positivo real	Promoción del derecho a la privacidad de los empleados al fomentar la transparencia de los datos de los usuarios y brindarles el conocimiento y herramientas necesarias para controlar su información Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (actividades de soporte)

S1.SBM-3_05

El riesgo material que Telefónica ha identificado en la NEIS S1 - Personal propio, tras el proceso de doble materialidad, es el siguiente:

Subtema: Igualdad de trato y oportunidades para todos

Tipo de IRO	Descripción	SBM-3_02, SBM-3_03
Riesgo	Escasez de talento y necesidad de nuevas habilidades en la plantilla debido a los rápidos cambios tecnológicos	
Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (todas las actividades)		

2.11.2.1. Políticas

S1-1

S1.MDR-P_01-06, S1-1_01

Telefónica dispone de políticas y normas internas que abordan la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el personal propio.

La información requerida en los requisitos mínimos de divulgación (MDR-P) sobre las políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad se recopila y reporta en el siguiente apartado de las Notas de sostenibilidad:

2.15. Políticas

S1-1_03, S1-1_04

Política Global de Derechos Humanos

A través de esta política, la Compañía se compromete a respetar los derechos humanos y laborales de sus empleados.

S1-1_08

Esta política considera a los empleados como grupo de interés específico y los compromisos que en ella se recogen se centran en los siguientes ámbitos: condiciones laborales justas, libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, salud y seguridad, diversidad, no discriminación, igualdad de oportunidades, formación, privacidad, ciberseguridad y la lucha frente al trabajo forzoso, esclavitud moderna y trabajo infantil.

S1-1_07, S1-1_06

La Política Global de Derechos Humanos de Telefónica se alinea con los principales instrumentos internacionales relacionados con los derechos humanos y laborales, cuyo detalle se puede encontrar en el apartado:

2.15. Políticas - Política Global de Derechos Humanos

Para llevar a la práctica sus compromisos, Telefónica cuenta con un proceso global de diligencia debida que se explica en el apartado:

2.5. Diligencia debida

Adicionalmente, la Compañía pone a disposición de sus empleados el Canal de Denuncias y el Canal de Consultas de Negocio Responsable como mecanismos

para remediar dichos impactos, entre otras medidas. Véase el apartado:

2.14.3.2. Canal de Consultas de Negocio Responsable y Canal de Denuncias

S1-1_05

El enfoque para la participación de los empleados propios se basa en la transparencia, inclusión y mejora continua. Se implementan políticas de comunicación abiertas, y se realizan encuestas regulares para asegurar una participación activa y significativa de los empleados.

S1-1_09

Normativa Global de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo

Establece un marco de compromisos, tanto generales como específicos, que permitan prevenir, disminuir y controlar los riesgos asociados a las actividades propias del negocio, incentivar una cultura de seguridad en la que todas las partes asuman su responsabilidad, que integre la prevención en todos los niveles jerárquicos de la Compañía, y así proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables. Se dispone también de sistemas de gestión de seguridad y salud certificados y alineados con los marcos legales aplicables en cada país.

S1-1_10, S1-1_11, S1-1_12, S1-1_13

Política Global de Igualdad

Suscribe el compromiso de la Compañía con la igualdad de género y la oposición ante cualquier forma de acoso, priorizando unas condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral, sexual y/o por razón de género o sexo.

Política Global de Diversidad e Inclusión

Establece el compromiso con la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio de las personas en todos los ámbitos de la organización, y se posiciona de manera categórica en contra de cualquier conducta o práctica asociada a prejuicios por razón de, entre otros, nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.

A nivel local, se implementan protocolos de actuación adaptados a la legislación aplicable para abordar casos

de acoso laboral, moral, sexual y discriminación. Estos protocolos están diseñados para prevenir y mitigar estas situaciones y para facilitar una respuesta efectiva en caso de que se detecten.

A pesar de no haberse detectado colectivos con especial riesgo de vulnerabilidad, estos estarían cubiertos con la Política Global de Diversidad e Inclusión.

Política Global de Privacidad

Establece las directrices generales que se deben implementar para el tratamiento de los datos de carácter personal de las personas físicas, incluidos los empleados del Grupo Telefónica, atendiendo 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.

La Política Global de Privacidad cumple con los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación.

Normas Corporativas Vinculantes

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

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

En particular, la existencia de las BCR asegura que los datos de los empleados reciben la misma protección, rigor y garantías en cualquier país donde sean accedidos o tratados, reforzando la salvaguarda de su información personal dentro del Grupo Telefónica, independientemente de la ubicación de acceso a los mismos.

Acuerdo de Desconexión Digital

Aplicable a todo el personal propio. Este acuerdo reconoce y garantiza el derecho de las personas empleadas a desconectar de las plataformas, entornos y herramientas digitales fuera de su horario laboral, estableciendo un marco común para evitar la prolongación no deseada de la jornada. Asimismo, refleja el compromiso de la organización con la promoción de hábitos digitales saludables y con el impulso de un equilibrio adecuado entre la vida personal y la profesional. Este acuerdo contribuye a la gestión de varios impactos considerados materiales, en particular los relacionados con las condiciones de trabajo, el bienestar y la organización del tiempo de trabajo.

S1-2

2.11.2.2. Colaboración con empleados y sus representantes

S1-2_01

Telefónica está comprometida con la creación de un entorno laboral que fomente la relación y la colaboración activa con los empleados y sus representantes. La información recogida mediante las diferentes vías de relación con los empleados —como encuestas, reuniones y otros canales de información— se analiza y se utiliza específicamente para tomar decisiones y llevar a cabo actividades relacionadas con la gestión de impactos tanto reales como potenciales. A modo de ejemplo, los resultados de la encuesta anual de empleados se presentan al Comité Ejecutivo de la Compañía.

Para la gestión de los impactos se cuenta con un sistema formalizado para la identificación, reporte y seguimiento de cualquier caso relacionado con las condiciones laborales y los derechos de los trabajadores.

S1-2_02

Se recogen las opiniones y sugerencias de los empleados a través de encuestas periódicas, reuniones de *feedback* y canales de comunicación abiertos.

Por otra parte, la información procedente de los representantes de los trabajadores se recoge mediante reuniones periódicas.

S1-2_03

La colaboración con los empleados y con los representantes de los trabajadores se lleva a cabo de forma local y responde a las necesidades de cada negocio y país en el que Telefónica opera. Por esa razón, las fases, tipos de colaboración y frecuencia son diferentes en cada país y/o unidad de negocio. También varían si la colaboración se produce con los empleados propios o con los representantes de los trabajadores.

De forma general, en la colaboración directa con los empleados propios se distingue entre diferentes tipos de colaboración:

- Reuniones de *feedback* donde los empleados pueden expresar sus opiniones y sugerencias. Su periodicidad varía según el negocio/país.
- Encuestas y Cuestionarios para recoger información sobre la satisfacción y las necesidades de los empleados. Se realiza una encuesta global de forma anual.
- Grupos de Trabajo para abordar problemas específicos y desarrollar soluciones. Se trata de reuniones *ad-hoc*, según las necesidades.

En cuanto a la colaboración con los representantes de los trabajadores, se realizan comisiones paritarias, de manera trimestral, anual o mensual dependiendo de la temática y el país/unidad de negocio, donde se aborda el cumplimiento de los compromisos adquiridos, se realiza seguimiento de los mismos y se comprometen posibles medidas de mejora.

S1-2_04

Para los acuerdos de mayor impacto como los convenios colectivos, el máximo responsable de la Compañía involucrado es el director/a de Recursos Humanos de cada negocio. Para los acuerdos de carácter global, el máximo responsable es el director global de Personas del Grupo Telefónica. Los encargados del seguimiento de las acciones y del día a día son los equipos de Relaciones Laborales de cada negocio.

S1-2_05

Telefónica está comprometida con las normas fundamentales de la OIT, principalmente en lo relativo a la libertad sindical y al derecho a la negociación colectiva en todos los países en los que opera.

Además, reafirma el importante papel que desempeñan los sindicatos en la defensa de los intereses de los trabajadores y reconoce a UNI (Global Union) y al European Works Council (EWC) como socios fundamentales para la gestión de las relaciones laborales internacionales.

Los principales aspectos recogidos en estos acuerdos son el reconocimiento y la ratificación del compromiso con los derechos humanos fundamentales y el respeto a las normas aplicables en materia de seguridad y salud, igualdad, diversidad y medioambiente en el lugar de trabajo. Para impulsar la eficacia de estos acuerdos, se realizan reuniones anuales con UNI y semestrales con el EWC, además de contactos periódicos con ellos. Estos acuerdos permiten a Telefónica conocer mejor las perspectivas de los trabajadores gracias a:

- Contacto directo: las reuniones y consultas periódicas con los representantes sindicales aportan a la Compañía información de primera mano sobre las experiencias y preocupaciones de los trabajadores y le permiten realizar un seguimiento global de posibles incidentes que pudieran surgir en los diferentes países.

- Mejora continua: la naturaleza continua de los Acuerdos Marco Globales ayuda a Telefónica a aprender constantemente de las necesidades y perspectivas cambiantes de los trabajadores y a adaptarse a ellas.

En España, se alcanzó un acuerdo relevante con los sindicatos más representativos: la firma del primer Marco Social para todas las empresas del Grupo con sede en España. Este acuerdo pretende establecer un marco global con parámetros homogéneos para todas las empresas del Grupo en España, con independencia de la vigencia plena de los diferentes convenios que se negocien en los respectivos ámbitos de aplicación.

Asimismo, durante el ejercicio 2025, la Compañía ha negociado y acordado con la representación legal de las personas trabajadoras distintos procesos de reorganización laboral en las sociedades del Grupo en España, en línea con la normativa laboral vigente. Estos acuerdos establecen condiciones diferenciadas en función de los colectivos afectados y contemplan, como principio general, la voluntariedad como criterio prioritario de adscripción. La ejecución de las medidas acordadas está prevista para el ejercicio 2026 y se llevará a cabo conforme a la legislación laboral aplicable, manteniendo una comunicación permanente tanto con la representación legal de las personas trabajadoras como con la autoridad laboral competente (véase Nota 24 de los Estados Financieros Consolidados).

S1-2_06

La evaluación de la eficacia de la relación con los empleados y los representantes de los trabajadores se mide de diferentes formas.

Respecto a los empleados, se mide a través de una encuesta de motivación anual, que permite obtener información sobre su nivel de satisfacción y compromiso y tomar decisiones informadas. La encuesta se responde de forma anónima y las respuestas se analizan por un tercero, para mantener la confidencialidad de los datos.

En el caso de la relación con los representantes de los trabajadores, la eficacia de las diferentes comisiones se evalúa en base a los acuerdos alcanzados tras las negociaciones y la ausencia de conflictos laborales.

Ambos procesos de evaluación siguen un enfoque estructurado, con la recopilación continua de datos sobre los resultados obtenidos.

2.11.2.3. Procesos de remediación y canales de relación con empleados

S1-3_01, S1-3_05, S1-3_06, S1-3_07, S1-3_08, S1-3_09

Telefónica adopta un enfoque proactivo en relación a la reparación de impactos negativos materiales reales que pueden afectar a los empleados. Se dispone de un Canal de Denuncias como mecanismo de gestión de

reclamaciones o quejas relacionadas con asuntos laborales para que los empleados puedan comunicar cualquier incidencia. La explicación detallada sobre el funcionamiento de este canal se encuentra en el apartado:

2.14.3.2. Canal de Consultas de Negocio Responsable y Canal de Denuncias - Canal de Denuncias

Canales para que los empleados expresen sus inquietudes

S1-3_02

Telefónica cuenta con varios canales establecidos por la propia empresa y diseñados para que los empleados puedan expresar sus inquietudes, necesidades y sugerencias de manera accesible:

1. Encuestas de motivación: realizadas periódicamente a nivel global para medir la satisfacción, el compromiso y la percepción de los empleados sobre su entorno de trabajo. Estas encuestas permiten a la Compañía identificar fortalezas y también áreas de mejora en las condiciones laborales y recopilar sugerencias de los empleados. Además, sirven como *input* para conocer la relevancia de los impactos por parte de los empleados dentro del proceso de doble materialidad.
2. Canales de comunicación interna: herramientas de comunicación interna como plataformas digitales, boletines y portales específicos para facilitar el diálogo entre empleados y la Compañía. Estas plataformas permiten a los empleados estar informados y compartir sus necesidades en un espacio abierto y directo.
3. Reuniones con los responsables de equipos: de frecuencia regular y sesiones de retroalimentación entre los líderes y los integrantes de los equipos, fomentando una comunicación abierta para que los empleados expresen sus inquietudes directamente a sus supervisores.
4. Canal de Consultas de Negocio Responsable: a través del cual los empleados pueden trasladar consultas sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable y sus políticas y normativas asociadas. La explicación detallada sobre el funcionamiento de este canal se encuentra en el apartado:
2.14.3.2. Canal de Consultas (Negocio Responsable) y Canal de Denuncias - Canal de Consultas de Negocio Responsable
5. Comités locales de seguridad y salud e igualdad: Telefónica cuenta con comités internos enfocados en bienestar e igualdad, que contribuyen a la mejora del entorno laboral y la implementación de iniciativas alineadas con las necesidades de los empleados.
6. Red de delegados sindicales y representación de los trabajadores: los empleados pueden expresar sus necesidades a través de los sindicatos o

representantes de los trabajadores, quienes se encargan de canalizar inquietudes comunes y negociar con la empresa sobre condiciones laborales y otros temas de interés colectivo.

7. Departamentos de Recursos Humanos: la Compañía dispone de equipos de Recursos Humanos con interlocutores y canales accesibles a todos los empleados para cualquier consulta, solicitud de información, o planteamiento de necesidades sobre temas de desarrollo profesional, beneficios o condiciones de trabajo.
8. Encuentros con los responsables de la organización: se realizan encuentros periódicos con los más altos responsables de Telefónica donde los empleados pueden plantear preguntas a través de los canales establecidos para ello. Por otro lado, a nivel local, también hay encuentros de este tipo entre las plantillas locales y los máximos responsables de las unidades de negocio en cada país.
9. Buzón de Privacidad para empleados: tiene como objetivo proporcionar un canal directo y accesible a través del cual los empleados puedan comunicar cualquier inquietud, consulta o situación relacionada con el tratamiento de sus datos personales, así como realizar peticiones relacionadas con el ejercicio de sus derechos en materia de protección de datos.

S1-4

2.11.2.4. Planes de acción

S1.MDR-A_01-12, S1-4_02, S1-4_05

Todas las acciones que se indican tienen alcance global, aunque cada una es desarrollada y adaptada por las operadoras en función de las necesidades locales y los contextos normativos específicos. Las actividades desarrolladas se encuadran dentro de operaciones propias.

Los horizontes temporales de cada iniciativa varían según la naturaleza de la acción y el contexto local con objetivos definidos a corto, mediano y largo plazo. Estas son evaluadas periódicamente mediante indicadores clave, auditorías internas y encuestas de satisfacción y motivación.

En relación a impactos asociados al personal propio, se cuenta con un proceso formalizado para la identificación, análisis y seguimiento de cualquier incidente relacionado con las condiciones laborales y los derechos de los trabajadores, así como para realizar las actuaciones oportunas para reparar el daño generado.

S1-4_04

Telefónica cuenta con un Comité Global de Recursos Humanos integrado por los responsables del área de Personas de las principales operadoras y regiones donde opera. Se reúne mensualmente para analizar y realizar seguimiento de cada una de las acciones

descritas a continuación, lo que contribuye a la consecución de los objetivos y métricas.

S1-4_01

Acciones para mitigar los impactos negativos

Durante 2025 se han producido diversas operaciones corporativas, incluidas desinversiones de determinadas unidades de negocio, que potencialmente pueden afectar al empleo y a las condiciones laborales de las personas trabajadoras.

Si bien estas operaciones presentan particularidades en cada caso, la Compañía cuenta con mecanismos globales de protección de los derechos humanos y laborales que actúan como marco de referencia en todas sus transacciones.

Entre ellos destacan el Acuerdo Global con la federación sindical UNI Global Union, así como la Política Global de Derechos Humanos y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, las Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para Empresas Multinacionales y los diferentes convenios y compromisos internacionales de derechos humanos, que establecen compromisos claros de respeto a los derechos de las personas trabajadoras, la libertad sindical, el diálogo social y la igualdad de oportunidades incluso en contextos de reestructuración o transferencia de actividades.

Adicionalmente, en los distintos acuerdos de compraventa se han incluido, cuando ha sido posible, cláusulas específicas orientadas a salvaguardar las condiciones laborales y asegurar la continuidad de derechos conforme a la legislación local y a los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Por otra parte, la posible exposición de las personas trabajadoras a riesgos que afecten a su integridad física o mental constituye un impacto potencial asociado a la naturaleza de determinadas actividades y entornos de trabajo.

Este aspecto se gestiona a través de la Normativa Global de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, que establece los compromisos corporativos en materia de prevención, bienestar y promoción de una cultura de seguridad, definiendo principios comunes para prevenir, reducir y controlar los riesgos laborales e integrando la seguridad y la salud en la gestión del negocio.

Cada operadora implementa planes de acción específicos alineados con este marco global que pueden incluir auditorías internas, planificación preventiva, evaluaciones periódicas de riesgos, designación de responsables, guías de notificación y análisis de incidentes, simulacros y campañas de salud.

Aunque las actuaciones difieren entre países, todas ellas persiguen un mismo resultado esperado: reducir significativamente la exposición de la plantilla a riesgos que afecten su integridad física o mental, mejorar el bienestar y la implicación de las personas trabajadoras y fortalecer la capacidad de anticipación, control y respuesta del sistema de gestión.

El seguimiento se realiza, con carácter general, de manera anual —y, en determinados casos, semestral— mediante indicadores centrados en la reducción de accidentes, la identificación y control de riesgos laborales y la mejora continua del desempeño preventivo.

La Compañía ha adoptado distintas medidas para mitigar el impacto negativo material sobre igualdad de trato y oportunidades para todos:

- Políticas de inclusión y diversidad, que favorecen la equidad de género, incluyendo protocolos para prevenir el acoso sexual y la discriminación laboral.
- Auditorías salariales periódicas para identificar y corregir brechas salariales de género para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor, esto es, retribuir igual por trabajos iguales con independencia del género del empleado.
- Programas de desarrollo profesional, para promover el avance de las mujeres en la Compañía.
- Participación en iniciativas externas, como la colaboración con redes globales y programas como el Pacto Mundial de la ONU y Principios de empoderamiento de las Mujeres para compartir mejores prácticas e impulsar la igualdad de género en el sector empresarial.
- Formación en liderazgo inclusivo y campañas de sensibilización.
- Políticas de flexibilidad laboral, conciliación y permisos igualitarios.

El principal indicador para el seguimiento de las medidas para impulsar la igualdad de oportunidades sin discriminación de género es el porcentaje de mujeres en puestos directivos.

Telefónica prevé continuar dichas acciones en los próximos años. El resultado esperado es incrementar el número de mujeres en puestos de responsabilidad y reducir la brecha salarial.

Otros derechos laborales: privacidad

En cuanto a las acciones en las que Telefónica está trabajando para gestionar el impacto negativo material en materia de privacidad de los datos de los empleados son:

- Gobernanza global de la privacidad.

- Evaluación de riesgos en materia de privacidad.
- Cooperación continua con áreas de Seguridad.
- Formación y capacitación de empleados.

Estas acciones se explican en el apartado:

 2.13.3. Planes de acción, métricas y objetivos - A)
Privacidad

Los mismos estándares de protección y confidencialidad se aplican de manera uniforme a todos los datos personales, independientemente de su origen, para conseguir una protección integral, consistente y coherente de la información en todos los niveles.

Está previsto continuar estas acciones en los próximos años. El resultado esperado es fortalecer la gobernanza global de la privacidad y mejorar la gestión de los riesgos asociados a la protección de datos de los empleados.

S1-4.03

Acciones para generar los impactos positivos

A continuación se desglosan, a nivel de subtema, las iniciativas que Telefónica desarrolla para generar impactos positivos en los empleados.

Subtema: Condiciones de trabajo

En cuanto al empleo seguro, tiempo de trabajo, salarios adecuados y conciliación laboral, la Compañía realiza las siguientes acciones:

- Prioriza los contratos indefinidos para garantizar la estabilidad laboral, además de tener programas específicos para jóvenes talentos, como becas y prácticas, cuyo impacto se monitoriza con informes periódicos.
- Revisa periódicamente las tablas salariales e implementa sistemas de clasificación profesional para tener competitividad y equidad. Se ofrecen beneficios adicionales como planes de acciones y anticipos salariales.
- Promueve la desconexión digital a través de acciones adaptadas a las normativas locales, como horarios flexibles, reducciones graduales de la jornada semanal, trabajo híbrido y remoto, y sistemas de registro para regular las horas extras. La Compañía ofrece permisos extendidos para cuidados familiares y licencias parentales.

Respecto al diálogo social, a nivel local hay comisiones paritarias para asegurar el cumplimiento de los convenios colectivos y adaptar las políticas laborales a las necesidades de los empleados. A nivel global existen acuerdos con UNI Global Union y con el European Works Council que establecen un marco para el diálogo y la cooperación continuos con los sindicatos a nivel mundial.

En referencia a la salud y seguridad se sigue un enfoque preventivo en salud, seguridad y bienestar laboral, con formación continua, campañas de salud y apoyo psicosocial. Se fomenta el bienestar integral de los empleados y se mantiene un ambiente de trabajo saludable. Además, se supervisan los estándares de seguridad mediante comités y auditorías internas y externas.

Está previsto continuar estas acciones en los próximos años y el resultado esperado es garantizar condiciones de trabajo seguras, equitativas y alineadas con las mejores prácticas laborales, promoviendo la estabilidad del empleo, la conciliación laboral y la competitividad salarial.

Subtema: Igualdad de trato y oportunidades para todos

En cuanto a la formación y desarrollo de capacidades, Telefónica se enfoca en el desarrollo profesional de los empleados mediante programas de formación y *reskilling*, que incluyen cursos en tecnologías emergentes, competencias digitales y liderazgo, adaptados a las necesidades locales. La Compañía evalúa el desarrollo de habilidades con herramientas internas de gestión de habilidades y el proceso de Skills Workforce Planning.

Para fomentar la diversidad e inclusión, Telefónica implementa políticas globales de igualdad de género, apoyo a la comunidad LGTBI+ e inclusión de personas de diferentes orígenes, edades y capacidades. Se impulsa el talento femenino con iniciativas a nivel local, como programas de formación y liderazgo femenino, talleres especializados y actividades de sensibilización.

Está previsto continuar estas acciones en los próximos años y el resultado esperado es ofrecer empleo de calidad y unas condiciones de trabajo competitivas y atractivas.

Subtema: Otros derechos laborales - Privacidad

Adicionalmente, Telefónica promueve activamente el derecho a la privacidad de sus empleados mediante la creación de entornos transparentes y accesibles de información. Para ello, pone a disposición tanto de usuarios como de sus empleados un Centro Global de Transparencia, un espacio centralizado y de fácil acceso donde los empleados pueden consultar de manera clara y directa toda la documentación clave en materia de privacidad, incluidas las Normas Corporativas Vinculantes (BCRs), la Política Global de Privacidad y otros documentos estratégicos. Complementariamente, la intranet corporativa alberga *sítes* específicos de Privacidad, diseñados para ofrecer recursos operativos.

Acciones en relación con los riesgos y oportunidades materiales

S1-4_06

Telefónica desarrolla iniciativas para abordar el riesgo de escasez de talento tecnológico y la necesidad de incorporar nuevas habilidades en la plantilla. Estas iniciativas se integran en el proceso de Planificación Estratégica de las Capacidades (Skills Workforce Planning) y se apoyan en herramientas como SkillsBank, que facilita la identificación de las capacidades existentes en la organización y de aquellas necesarias para respaldar la evolución del negocio.

Este proceso de planificación permite tomar las decisiones más adecuadas para cerrar la brecha de capacidades mediante:

- Desarrollo interno de capacidades: impulsando programas masivos de *reskilling* y *upskilling* que desarrollen las capacidades críticas para el negocio, al tiempo que mejoran la empleabilidad de los profesionales. También se realizan programas de certificaciones de los empleados en tecnologías digitales de terceros.
- Atracción del mejor talento, utilizando plataformas digitales, redes sociales, eventos de *networking*, ferias y foros en universidades de especialidad tecnológica. Además, la Compañía refuerza la cantera de talento joven a través de diferentes programas de becas y prácticas.
- Desarrollo profesional a través de un modelo de *performance* basado en conversaciones y centrado en el crecimiento y capacidades.

Está previsto continuar estas acciones en los próximos años y el resultado esperado es reducir la brecha de capacidades en la plantilla y asegurar la disponibilidad del talento necesario para el crecimiento del negocio.

Prácticas responsables y recursos asignados

S1-4_08

Para minimizar los posibles impactos, Telefónica cuenta con políticas globales de derechos humanos, igualdad, diversidad e inclusión. Asimismo, realiza auditorías internas y externas, y evaluación de riesgos laborales y de derechos humanos. También dispone de canales de denuncia confidenciales y realiza un seguimiento de indicadores como la brecha salarial de género y el porcentaje de mujeres en puestos directivos, así como de las respuestas de la encuesta de motivación. Además, promueve medidas de conciliación laboral, flexibilidad, igualdad de oportunidades y entornos seguros, con correcciones rápidas si se detectan irregularidades.

S1-4_09

La Compañía asigna recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura para gestionar los

impactos negativos y positivos, y mitigar riesgos potenciando iniciativas que benefician a los empleados.

También destina presupuesto a auditorías y mejoras laborales, utilizando herramientas tecnológicas para gestionar incidencias y realizar análisis de datos. Además, existen protocolos y planes de remediación para abordar problemas internos, como brechas salariales o discriminación. Asimismo, Telefónica invierte en la formación de los empleados y colabora con consultores y organismos externos para contribuir al cumplimiento de estándares y mejorar continuamente sus prácticas.



2.11.3. Métricas y objetivos

S1-5

2.11.3.1. Objetivos relacionados con la gestión de los IROs materiales

S1.MDR-T_01-13, S1-5_01, S1-5_02, S1-5_03

Igualdad de trato y oportunidades

La principal métrica que utiliza la Compañía para evaluar el rendimiento y la eficacia de los planes de acción relacionados con el impacto negativo material sobre igualdad de trato y oportunidades para todos en los empleados propios es:

Representación femenina en puestos directivos

Objetivo: alcanzar un 37% de mujeres en puestos directivos en 2027.

Para avanzar en el cumplimiento del objetivo a 2027, Telefónica definió estos objetivos intermedios:

- 2024: llegar al 33,4%.
- 2025: alcanzar un 34,6%.
- 2026: alcanzar un 35,8%.

Metodología y alcance

Este indicador se mide sobre el colectivo total de directivos del Grupo Telefónica a cierre de diciembre del año correspondiente.

Los directivos son aquellas personas sujetas a una normativa interna específica, cuyo proceso de nombramiento debe ser evaluado y validado por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (CNRBG).

El año base a partir del cual se miden los avances es el 2020, donde el valor de referencia fue de 27,4%.

Desempeño en 2025: 35,3% (a cierre de 2024, la presencia de mujeres en puestos directivos fue del 34%).

Seguimiento

Este indicador es revisado mensualmente. Es un objetivo cuantificable y absoluto y se encuentra alineado con los compromisos principales de la Política de Diversidad e Inclusión, así como de la Política Global de Igualdad: garantizar la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio y promover la igualdad de género.

Privacidad

Las principales métricas que utiliza la Compañía para evaluar el rendimiento y la eficacia de los planes de acción en materia de privacidad de los datos referentes a sus empleados son las siguientes:

	2024	2025
Número total de procedimientos abiertos por temas de privacidad/protección de datos con una sanción o reclamación de empleados	0	0
Número total de multas confirmadas por temas de privacidad/protección de datos que afectan a empleados*	0	0
Cuantía total de las multas confirmadas por temas de privacidad/protección de datos que afectan a empleados	0 €	0 €

*Sin posibilidad de recurso, dictadas por una autoridad competente, que adquiera firmeza durante el año del reporte.

Metodología y alcance

El indicador de procedimientos abiertos recoge los procedimientos relacionados con sanciones o reclamaciones de empleados en materia de privacidad que permanezcan abiertos a cierre del ejercicio, excluyéndose aquellos que hayan sido abiertos y cerrados dentro del mismo año.

El número de multas firmes incluye exclusivamente aquellas sanciones que, a cierre del ejercicio, no son susceptibles de recurso administrativo o judicial. La cuantía económica de las multas firmes corresponde al importe total, en euros, de dichas sanciones.

Las métricas están alineadas con los compromisos establecidos en la Política Global de Privacidad y la Política Global de Derechos Humanos, de respeto al derecho a la protección de los datos de carácter personal.

Objetivos

La fijación de objetivos no es aplicable debido a la naturaleza del indicador, que depende de la variabilidad de las sanciones y los procedimientos sancionadores. Estos procesos no siguen un ciclo anual regular, sino que suelen extenderse durante períodos más largos, lo que dificulta su adaptación a intervalos temporales preestablecidos.

Además, los criterios de las autoridades evolucionan y pueden surgir nuevas normativas nacionales, como es el

caso de Brasil, lo que complica la previsibilidad. Por otro lado, los procesos administrativos y judiciales en los que se localizan los procedimientos sancionadores también introducen una variable adicional que dificulta la fijación de objetivos concretos.

Condiciones de trabajo

Adicionalmente, para evaluar la percepción de los empleados en relación con los subtemas 'Condiciones de trabajo' e 'Igualdad de trato y oportunidades para todos', la Compañía utiliza la métrica eNPS.

Satisfacción de los empleados

Objetivo: mantener el employee Net Promoter Score (eNPS) en más de 70 puntos durante el horizonte del Plan estratégico *Transform & Grow* (2026-2030).

El eNPS mide la satisfacción de los empleados dentro de la organización mediante una encuesta. En la encuesta, además, se incluyen preguntas relacionadas con el entorno laboral, bienestar, aprendizaje, liderazgo, conciliación, diversidad e inclusión y no discriminación.

Metodología y alcance

Este indicador se sigue desde el año 2019 y se calcula a través de una encuesta relacional, preguntando a los empleados si recomendarían a Telefónica como un buen lugar para trabajar. El resultado se obtiene restando al porcentaje de promotores (valoraciones de 9 y 10) el de detractores (valoraciones de 1 a 6).

La encuesta se realiza anualmente a los empleados que forman parte del Grupo Telefónica.

El objetivo es cuantificable y absoluto y se encuentra alineado con compromisos y valores básicos del Plan de Sostenibilidad en ámbitos como el respeto y la promoción de los derechos humanos, particularmente con el punto relacionado con el compromiso con los empleados, diversidad, inclusión e igualdad.

El año base a partir del cual se miden los avances es el 2019, donde el valor de referencia fue de 58,4 puntos.

Desempeño en 2025: el eNPS fue de 73 puntos (75 en 2024).

Seguimiento

Este indicador es revisado anualmente. Los resultados de esta encuesta sirven para ajustar las acciones, si fuese necesario.

Además, los resultados globales de este indicador se comparten con el Comité Ejecutivo.

Formación y desarrollo de capacidades

En relación con el riesgo material relacionado con el subtema 'Igualdad de trato y oportunidades para todos', se utiliza como objetivo el siguiente:

Capacidades en la plantilla

Objetivo: reducir la brecha de capacidades y de perfiles en la plantilla identificados en el proceso de Skills Workforce Planning.

Metodología y alcance

De forma anual, vinculado al Plan estratégico, se realiza un proceso de Planificación Estratégica de las Capacidades (Skills Workforce Planning) para alinear las capacidades de la organización y las que se necesitan para la ejecución del plan. El proceso es global, con foco en las áreas de la Compañía que son críticas para la ejecución del Plan estratégico. De este proceso se obtiene un número determinado de necesidades de perfiles y de capacidades en la plantilla en el horizonte del plan.

El objetivo es cuantificable, absoluto y se adapta a las necesidades identificadas en el Plan estratégico.

El año base a partir del cual se miden los avances de este proceso de Skills Workforce Planning es el 2020.

Desempeño: en el proceso vigente de Skills Workforce Planning se ha identificado una reducción del número de perfiles necesarios y un incremento en la demanda de capacidades técnicas en la plantilla, evidenciando la necesidad de aprendizaje continuo debido a los rápidos cambios tecnológicos.

Seguimiento

El cierre de la brecha de capacidades se revisa anualmente y los resultados se comparten en el Comité Ejecutivo.

Seguridad y salud y diálogo social

La eficacia de las acciones destinadas a gestionar los demás IROs se evalúa mediante indicadores específicos asociados a cada iniciativa. No obstante, cada operadora define y supervisa sus propios objetivos, métricas y metodologías, según su marco regulatorio y organizativo. Como resultado, la gestión es descentralizada y cada operadora adapta las medidas y objetivos a su contexto particular.

Un ejemplo de ello, en materia de seguridad y salud, son las iniciativas locales en Telefónica España, donde se monitorizan indicadores como el índice de frecuencia de accidentes, y en Brasil, donde se miden indicadores de siniestralidad. Estos objetivos locales cuentan con metas definidas, plazos establecidos, metodologías específicas y mecanismos de seguimiento.

Los indicadores son cuantificables y, dependiendo del caso, pueden ser absolutos o relativos. Además, aplican a los trabajadores de cada país y están alineados con los compromisos establecidos en la Normativa Global de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.

En cuanto al diálogo social, libertad de asociación y negociación colectiva, en cada mercado donde opera la organización se definen sus objetivos, estableciendo métricas, metodologías y mecanismos de seguimiento específicos. No obstante, como mínimo, las actuaciones suelen incluir la promoción del diálogo permanente a través de reuniones de comisiones paritarias, negociación de convenios o sus correspondientes prórrogas.

Desde el establecimiento de los objetivos, los indicadores asociados han evolucionado favorablemente.

Las opiniones de las partes interesadas se consideran al establecer los objetivos y revisar su desempeño. La información requerida en relación con la participación de los diferentes grupos de interés en la fijación de objetivos se especifica en el siguiente apartado:

2.2.4. Gestión y relación con los grupos de interés

S1-6

2.11.3.2. Características de los asalariados de la empresa

S1-6_01, S1-6_02

Número de empleados por género

Género	2024	2025
Mujer	39.874	33.418
Hombre	60.992	49.236
Otros	1	0
No definido	3	1
Total Empleados	100.870	82.655

La variación entre 2024 y 2025 se debe principalmente a los cambios en el perímetro de consolidación.

Nº empleados	2024	2025
Plantilla de operaciones continuadas	78.248	77.252
Plantilla de operaciones en discontinuación	22.622	5.403

En 2025, y en el marco de la estrategia de salida de Hispanoamérica, el Grupo completó la venta de sus participaciones en Telefónica Móviles Argentina, Telefónica del Perú, Telefónica Móviles del Uruguay y Otecel.

Como consecuencia, las plantillas de estas compañías dejan de formar parte del perímetro reportado, lo que explica la disminución reflejada en las cifras. No se han producido cambios relevantes en la distribución porcentual por género dentro del perímetro restante.

S1-6_04, S1-6_05

Número de empleados por país*

País	2024	2025
Brasil	36.200	34.905
España	25.086	25.516

*Países donde el número de trabajadores es superior al 10% del total de la Compañía.

Número de empleados por tipo de contrato

S1-6_07, S1-6_09

	2024					2025				
	Mujer	Hombre	Otros	No definido	Total	Mujer	Hombre	Otros	No definido	Total
Contratos indefinidos	39.432	59.995	1	3	99.431	33.209	48.965	—	1	82.175
Contratos temporales	442	997	—	—	1.439	209	271	—	—	480
Contratos de horas no garantizadas	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

S1-6_11, S1-6_12

El número de empleados que han salido de la Compañía en 2025 ha sido de 12.905 (15.725 en 2024).

Se consideran salidas de la Compañía aquellas extinciones o suspensiones de la relación laboral cuya fecha de efectos —entendida como el día siguiente al último día de prestación efectiva de servicios— se produzca en el año de reporte, excluyendo en todo caso los efectos de operaciones de venta de sociedades o cambios en las entidades consolidadas.

El porcentaje de rotación en 2025 ha sido de 15,4% (15,5% en 2024).

S1-6_13, S1-6_14, S1-6_15, S1-6_16, S1-6_17

El número total de empleados se obtiene sumando el personal asalariado de cada unidad de negocio a cierre del 31 de diciembre de 2025 (véase Nota 26 de los Estados Financieros Consolidados de 2025, apartado Plantilla), conforme a la definición de personal asalariado indicada en 'Tipos de empleados' en el apartado 2.11.1. Estrategia.

S1-8

2.11.3.3. Diálogo social

S1-8_07

Telefónica dispone de un acuerdo con el European Works Council (EWC) y con UNI (Global Union), a los que reconoce como socios fundamentales para la gestión de las relaciones laborales internacionales.

S1-8_08

Tasa de cobertura	Representación en el lugar de trabajo (solo EEE)*	
	2024	2025
0-19%		
20-39%		
40-59%		
60-79%		
80-100%	España	España

*Países con >50 empleados que representan >10% total empleados.

S1-9

2.11.3.4. Métricas de diversidad

S1-9_01, S1-9_02, S1-9_06

Durante 2025 el número de mujeres en la Alta Dirección de la Compañía ha sido de 1 (1 en 2024). Aunque se mantiene estable en términos absolutos, el porcentaje de mujeres sobre el total de miembros de la Alta Dirección ha sido de 25% (20% en 2024). Este aumento se debe a la variación en el número total de miembros.

La Alta Dirección de Telefónica incluye a los directivos que desarrollen, de hecho o de derecho, funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Órgano de Administración o de Comisiones Ejecutivas o Consejeros Delegados de la Compañía, incluyendo en todo caso al responsable de Auditoría Interna.

S1-9_03, S1-9_04, S1-9_05

Distribución de empleados por edad

Segmentos de edad	2024	2025
Menores de 30 (N.º)	13.301	10.779
Menores de 30 (%)	13%	13%
De 30 a 50 (N.º)	64.812	51.715
De 30 a 50 (%)	64%	63%
Mayores de 50 (N.º)	22.757	20.161
Mayores de 50 (%)	23%	24%

S1-10

2.11.3.5. Salarios adecuados

S1-10_01

Todos los empleados propios de Telefónica perciben un salario por encima del salario mínimo local.

2.11.3.6. Métricas de salud y seguridad

S1-14

El porcentaje de empleados cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad es de 96% en 2025 (97% en 2024).

S1-14_01

No se han registrado muertes como consecuencia de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo (al igual que en 2024).

S1-14_02

Tampoco se han producido muertes como consecuencia de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo de otros trabajadores en instalaciones de la Compañía (al igual que en 2024).

S1-14_03

El número de accidentes de trabajo registrables en 2025 ha sido de 538 (720 en 2024). La reducción respecto al año anterior se debe principalmente a la venta de compañías del Grupo en Hispanoamérica que ha tenido lugar en 2025. Véase 'Perímetro de consolidación' en el apartado:

S1-14_04

2.1. Bases de preparación

La tasa de accidentes de trabajo registrables en 2025 ha sido de 3,18 accidentes por cada millón de horas trabajadas (3,61 en 2024).

S1-14_05

2.11.3.7. Métricas de retribución (brecha salarial y retribución total)

S1-16

En 2025, la brecha salarial de género bruta en los principales países donde opera Telefónica fue del 10,1% en España (13,6% en 2024), 23,5% en Brasil (24,0% en 2024) y 16,2% en Alemania (17,3% en 2024). A nivel de Compañía, la brecha salarial de género bruta fue del 22,5% en 2025 (20,9% en 2024, valor reexpresado respecto al informe del ejercicio anterior para reforzar la consistencia metodológica con la norma). A nivel global sube debido a los cambios en el perímetro de consolidación, principalmente la venta de Telefónica Móviles Argentina.

S1-16_01, S1-16_02, S1-16_03

La brecha se calcula como la diferencia entre la retribución total promedio de hombres y mujeres en la organización, sin incorporar factores adicionales de comparabilidad.

La relación entre la remuneración anual total del Presidente Ejecutivo (CEO) y la mediana de la remuneración anual total del conjunto de empleados, tomando en consideración las diferencias de poder adquisitivo entre países en los que opera Telefónica, ha sido de 75:1 en 2025 (111:1 en 2024). La relación no ajustada tiene un valor de 158:1 en 2025 frente al valor de 337:1 correspondiente a 2024, reexpresado desde el informe del ejercicio anterior con el fin de reforzar la consistencia metodológica con la norma. Para su cálculo se ha considerado la remuneración total devengada

durante el año 2025 por el Presidente Ejecutivo, a estos efectos, la suma de la retribución fija, la retribución variable a corto plazo, el incentivo a largo plazo y los beneficios y considerando los mismos elementos para el conjunto de los empleados activos en el Grupo a 31 de diciembre de 2025.

Para el indicador ajustado, la remuneración total de cada empleado de cada país se corrige aplicando la relación entre el salario mínimo local y el salario mínimo de España. A partir de la retribución ajustada se calcula la mediana nacional, y posteriormente dichas medianas se integran mediante una media ponderada por la población empleada de cada país, obteniéndose así el valor final del indicador.

S1-17

2.11.3.8. Casos, reclamaciones e impactos graves relacionados con los derechos humanos

S1-17_01, S1-17_02, S1-17_07

En 2025, se notificaron un total de 61 casos de discriminación, incluido el acoso (62 en 2024). Los datos proceden, por un lado, de las denuncias presentadas a través del Canal de Denuncias: un total de 47 que han sido analizadas y se consideran fundadas (55 en 2024). Por otro lado, se incorporan también los litigios en tramitación por desigualdad/discriminación durante el periodo de referencia: un total de 14 (7 en 2024). Debido a limitaciones técnicas no es posible discriminar si la totalidad de estos litigios están relacionados con empleados propios.

S1-17_03

El número de denuncias presentadas a través del Canal de Denuncias en 2025 fue de 905 (992 en 2024). Debido a que el Canal permite las denuncias anónimas, no es posible diferenciar qué porcentaje del total de denuncias registradas corresponde a empleados propios.

S1-17_04

No se registraron reclamaciones en relación con Telefónica en los Puntos Nacionales de Contacto para las Empresas Multinacionales de la OCDE durante 2025 (tampoco en 2024).

S1-17_05, S1-17_06

La valoración económica de los pleitos en tramitación durante 2025 por discriminación y/o acoso no es significativa (al igual que en 2024).

S1-17_08, S1-17_09, S1-17_10

Sin perjuicio de lo ya informado anteriormente, no se registraron casos de incidentes graves en materia de derechos humanos durante 2025 en el Canal de Denuncias, ni en la herramienta interna de reporte de litigios ni en la plataforma ESG RepRisk, de donde se obtienen las acusaciones graves en informes públicos o en medios de comunicación (tampoco hubo casos en 2024).

2.12.

NEIS S2 – Trabajadores de la
cadena de valor

S2.SBM-3

Impactos



2.12.1. Estrategia

Telefónica ha realizado un análisis de la cadena de valor, evaluando sus actividades y agentes con el objetivo de gestionar los IROs relacionados con los trabajadores implicados en ella.

S2.SBM-3_01, S2.SBM-3_02, S2.SBM-3_03

Tipos de trabajadores de la cadena de
valor

A efectos de este informe, se consideran 'trabajadores de la cadena de valor' a todas las personas empleadas por proveedores directos e indirectos a lo largo de las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor de la Compañía. Los trabajadores que forman parte de la fase de operaciones de dicha cadena se incluyen en el NEIS S1.

Se distribuyen de la siguiente manera:

Fases anteriores (*upstream*)

Se identifican dos tipos de trabajadores:

- Aquellos empleados por proveedores de bienes, como pueden ser, entre otros, los trabajadores en fábricas de dispositivos (por ejemplo, *routers* y móviles) y los involucrados en la extracción de materias primas.
- Los empleados de proveedores de servicios, entre los que figuran, entre otros, quienes participan en el despliegue, mantenimiento y desmantelamiento de la red.

Fases posteriores (*downstream*)

En las fases posteriores, los trabajadores de servicio de atención al cliente, como los empleados de los *call centers*, entre otros, podrían verse afectados significativamente por los IROs identificados.

Telefónica cuenta anualmente con alrededor de 7.000 proveedores directos que realizan actividades a lo largo de su cadena de valor.

S2.SBM-3_05

Los impactos negativos materiales identificados están relacionados con casos individuales detectados en algunos proveedores directos e indirectos, por lo que no se pueden considerar incidencias generalizadas o sistémicas.

S2.SBM-3_04, S2.SBM-3_08

Telefónica, tras realizar un análisis de riesgos y *benchmarking* de la cadena de valor, ha identificado factores que incrementan la probabilidad de impactos adversos sobre los trabajadores. Entre ellos destacan:

- Actividades críticas: determinadas tareas, como el despliegue y mantenimiento de red —que implican trabajo en altura o con electricidad—, la producción y ensamblaje de equipos (por ejemplo, *routers* y dispositivos móviles) y la operación de centros de atención, presentan riesgos elevados en materia de sostenibilidad, especialmente en salud y seguridad.
- Contexto geográfico: ciertas regiones, países o jurisdicciones con marcos legales de protección social insuficientes o con una aplicación deficiente incrementan el riesgo social. Por ejemplo, en algunos países de Asia y Sudamérica se han identificado jornadas laborales excesivas, condiciones abusivas para trabajadores migrantes y la participación de jóvenes entre 15 y 18 años en tareas peligrosas o en horario nocturno.
- Características individuales: colectivos vulnerables, como mujeres, jóvenes y trabajadores migrantes, pueden enfrentar retos adicionales que aumentan su exposición a impactos negativos.

Riesgos

S2.SBM-3

S2.SBM-3_07, S2.SBM-3_09

Estos impactos pueden generar riesgos materiales para la Compañía, como el identificado en materia de seguridad y salud, que se deriva de las dependencias e impactos relacionados con los trabajadores de la cadena de valor de Telefónica. Cualquier impacto negativo referido a la salud y la seguridad de estos trabajadores podría dar lugar a riesgos reputacionales y/o sanciones para la Compañía.



2.12.2. Impactos, riesgos y oportunidades

Los impactos materiales que Telefónica ha identificado en la NEIS S2 - Trabajadores de la cadena de valor, tras el proceso de doble materialidad, son los siguientes:

Subtema: Condiciones de trabajo

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo real	Inestabilidad en el empleo de los trabajadores en la cadena de suministro debido a contratos temporales o sin garantías mínimas Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa) Generación de tensiones y descontento por parte de los trabajadores de la cadena de valor debido a la existencia de salarios no acordes a las responsabilidades asignadas Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa) Descontento social derivado de una baja cobertura de negociación colectiva en los proveedores de la cadena de valor Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa) Afectación negativa a la salud y seguridad de los trabajadores de la cadena de valor por el incumplimiento de estándares y normativas internacionales de seguridad laboral y salud ocupacional por parte de los proveedores y franquiciados Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa) Incremento de las horas extraordinarias en el proveedor por la exigencia de las condiciones acordadas y/o picos de demanda Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa) Tensiones sociales y deterioro del ambiente laboral debido a una limitación de la libertad de asociación de los trabajadores de la cadena de valor Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa)

Subtema: Otros derechos laborales

Tipo de IRO	Descripción	
SBM-3_04, SBM-3_06		SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo real	Pérdida de la confidencialidad de los datos personales de proveedores Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (I+D, productos y servicios) Realización de tareas nocturnas o en entornos peligrosos por adolescentes (mayores de 15 y menores de 18 años) contraviniendo los derechos del niño Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa) Existencia de prácticas abusivas por parte del empleador a sus trabajadores, especialmente en contexto de empleo migrante Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades)	

El riesgo material que Telefónica ha identificado en la NEIS S2 - Trabajadores en la cadena de valor, tras el proceso de doble materialidad, es el siguiente:

Subtema: Condiciones de trabajo

Tipo de IRO	Descripción	SBM-3_02, SBM-3_03
Riesgo	Sanciones asociadas al incumplimiento de los estándares y regulaciones de seguridad y salud laboral por parte de los proveedores Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa)	

2.12.2.1. Políticas

S2-1_01, S2-1_02, S2-1_03, S2.MDR-P_01-06

Telefónica reafirma su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos y laborales en su cadena de valor, principalmente a través de tres documentos clave:

- Política Global de Derechos Humanos.
- Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.
- Código de Conducta de Proveedores.

Estas políticas establecen el marco para gestionar impactos y riesgos materiales relacionados con los derechos humanos y, en particular, con los trabajadores de la cadena de valor.

Además, los tres documentos se actualizaron en 2025 para reforzar el compromiso de la Compañía y buscar un mayor alineamiento con la regulación europea más reciente (CSRD y CSDDD).

La información requerida en los requisitos mínimos de divulgación (MDR-P) sobre las políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad se recopila y

S2-1

reporta en el siguiente apartado de las Notas de sostenibilidad:

2.15. Políticas

Política Global de Derechos Humanos

Telefónica se compromete con el respeto y la promoción de los derechos humanos en general y de los trabajadores de la cadena de valor en particular.

En el apartado '2.3. Proveedores y socios comerciales de la cadena de valor' de esta política, se recoge el compromiso de Telefónica con la gestión diligente de las relaciones con los proveedores, sus empleados, contratistas, y subcontratistas y otros socios comerciales.

S2-1_08, S2-1_04

La Política Global de Derechos Humanos de Telefónica se alinea con los principales instrumentos internacionales relacionados con los derechos humanos y laborales. Véase:

2.15. Políticas - Política Global de Derechos Humanos

Para llevar a la práctica este compromiso, Telefónica cuenta con un proceso global de diligencia debida que se explica en el apartado:

2.5. Diligencia debida

Adicionalmente, la Compañía pone a disposición de los trabajadores de la cadena de valor el Canal de Denuncias y el Canal de Consultas de Negocio Responsable como mecanismos para remediar dichos impactos, entre otras medidas. Véase:

 [2.14.3.2. Canal de Consultas de Negocio Responsable y Canal de Denuncias](#)

S2-4_10

Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro

Telefónica se compromete a aplicar un proceso robusto de diligencia debida para identificar, prevenir y abordar los impactos adversos en su cadena de suministro. La política busca que los derechos humanos estén integrados en todas las actividades de gestión de la cadena de suministro.

Además, Telefónica también afirma su compromiso de trabajar para garantizar que sus propias prácticas de compra no causen ni contribuyan en la generación de impactos negativos en los trabajadores de la cadena de valor ni, en consecuencia, a los riesgos asociados. Este compromiso sustenta las relaciones con los proveedores, guiadas por el rigor, la transparencia y la objetividad.

S2-1_05, S2-1_06

Código de Conducta de Proveedores

La Compañía cuenta con un Código de Conducta de Proveedores que constituye el principal instrumento para trasladar sus compromisos de sostenibilidad a la cadena de suministro.

Establece los criterios mínimos de negocio responsable que debe cumplir cualquier proveedor en el Modelo de Compras de Telefónica (MCT), incluyendo el respeto de los derechos humanos y laborales de sus trabajadores. El MCT se explica en el apartado sobre proveedores:

 [2.14.5.1. Gestión responsable](#)

Entre otros aspectos, exige:

- El cumplimiento de la normativa sobre jornada laboral.
- La garantía de un entorno de trabajo seguro.
- La protección de los menores de edad frente al trabajo infantil.
- El reconocimiento del derecho a la libertad sindical y la negociación colectiva.
- La prohibición de prácticas abusivas, trabajo forzoso, y/o el tráfico de personas.

Otras políticas

Además, Telefónica refuerza su proceso de diligencia debida mediante las siguientes políticas, que contribuyen a una gestión integral y adecuada de los IROs materiales para los trabajadores de la cadena de valor:

- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo.
- Política Global de Privacidad.
- Política Global de Seguridad.
- Instrucción de riesgos laborales en contratación de obras y servicios ICC001.

S2-4

2.12.2.2. Planes de acción

S2-4_01, S2-4_08

Como parte de su proceso de diligencia debida y de su compromiso con los derechos humanos, Telefónica lleva a cabo una serie de acciones para prevenir, mitigar y remediar los impactos y riesgos que afectan a los trabajadores de su cadena de valor.

S2-4_12

La implementación de dichas acciones requiere una gestión transversal a toda la organización y se aborda desde diferentes unidades de la Compañía, por ello no se han definido recursos específicos.

Estas acciones siguen el proceso descrito en el siguiente apartado y se prevé su continuidad en los próximos años:

 [2.14.5. Proveedores](#)

S2.MDR-A_01-12

1. Cláusulas contractuales

Los IROs materiales se gestionan a través de la inclusión de cláusulas contractuales en acuerdo con los proveedores, como las Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios del Grupo Telefónica y el Código de Conducta de Proveedores.

Estas cláusulas requieren a los proveedores que desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los de Telefónica y que respeten los derechos humanos y laborales fundamentales de sus trabajadores.

El 100% de los proveedores incluidos en el MCT deben aceptar dichas cláusulas y ejercer su actividad empresarial de acuerdo con los criterios mínimos de actuación responsable de Telefónica. Este porcentaje se mide anualmente para hacer seguimiento del progreso del plan de acción. La Compañía tiene previsto seguir requiriendo la aceptación de dichas cláusulas contractuales a los proveedores en los próximos años.

El alcance de este requerimiento abarca las relaciones comerciales con proveedores directos en todos los mercados en los que opera la Compañía. Esto incluye a proveedores a lo largo de la cadena de valor.

La aceptación de dichas cláusulas contractuales se lleva a cabo en cada adjudicación como parte del proceso del MCT. Por tanto, los proveedores deben aceptarlas en su registro y/o renovación en el sistema de Compras.

En caso de incumplimiento y tras un proceso de colaboración para tratar de mejorar la situación (explicado en más detalle en los planes de acción 3 y 4) estas cláusulas podrían utilizarse para rescindir la relación contractual con Telefónica.

S2-4_06

2. Análisis de potencial riesgo

Para gestionar los IROs materiales, Telefónica realiza un análisis del potencial riesgo, mensualmente, de todos los proveedores incluidos en el MCT. Esto incluye a proveedores en todos los mercados en los que opera y a lo largo de la cadena de valor.

S2-4_05

Este análisis se basa en criterios como el tamaño del proveedor y el volumen adjudicado, y, aplicando la metodología externa desarrollada por IntegrityNext en su plataforma, incorpora también factores como el país de origen y el tipo de productos o servicios suministrados a la Compañía.

El nivel de riesgo resultante de cada proveedor se emplea para definir medidas específicas que permitan gestionar posibles impactos en su cadena de valor.

Así, en el caso de proveedores con un potencial riesgo más elevado en materia social, la Compañía requiere un nivel de exigencia más alto en aspectos laborales y lleva a cabo una gestión más intensiva que en aquellos cuyo riesgo es menor.

3. Evaluaciones externas de sostenibilidad

Telefónica requiere a todos sus proveedores con un potencial alto riesgo que realicen una evaluación externa 360° en base a 15 criterios de sostenibilidad que abarcan tanto aspectos éticos, sociales y ambientales, como la gestión de sus propias cadenas de suministro.

La información relativa a los proveedores evaluados externamente sobre cuestiones de sostenibilidad a través de la plataforma IntegrityNext se detalla en el 'Paso 3. Evaluación de desempeño de los proveedores con potencial alto riesgo' del apartado:

2.14.5.1. Gestión Responsable - Paso 3. Evaluación de desempeño de los proveedores con potencial alto riesgo

Estas evaluaciones se llevan a cabo de manera continua y la información de los proveedores se actualiza cada año.

4. Auditorías in situ

Telefónica también verifica el cumplimiento de los criterios mínimos de negocio responsable exigidos a sus proveedores mediante un plan anual de auditorías.

Como parte de este plan, se acuerdan planes de mejora con los proveedores evaluados que no cumplan alguno de los aspectos que puedan suponer un impacto social o ambiental negativo.

El plan anual de auditorías de Telefónica consta de dos programas. El alcance de las auditorías varía en función del programa en el que se realizan.

- Programa de Aliados (Allies Programme): las auditorías que se realizan a proveedores de servicios con un alto riesgo en materia de sostenibilidad. Estas auditorías se llevan a cabo principalmente a proveedores directos en los mercados de la Compañía en Europa, Brasil e Hispanoamérica.
- Programa de JAC (Joint Alliance for CSR): las auditorías se dirigen a fabricantes de productos, tanto directos como indirectos, en países con un alto riesgo en materia de sostenibilidad. Estas se realizan principalmente en Asia.

Se proporciona más información sobre las auditorías realizadas en el 'Paso 4. Auditorías a proveedores clave' del apartado:

2.14.5.1. Gestión Responsable - Paso 4. Auditorías a proveedores clave

S2-4_02, S2-4_07

En caso de que se materialicen impactos negativos hacia los trabajadores de la cadena de valor, Telefónica cuenta con los protocolos correspondientes en las auditorías de JAC y Aliados para proveer y facilitar el remedio adecuado. Dichos protocolos se implementan en el proceso de la auditoría y están disponibles antes, durante y después del proceso de auditoría.

Telefónica trabaja con el apoyo de terceros independientes, expertos internos y/o del propio proveedor para asegurar la eficacia en la aplicación de los protocolos y el cierre de las no conformidades mediante los planes de acción acordados y resultados correspondientes.

A continuación, se muestran ejemplos de cómo aborda la Compañía las no conformidades:

Gestión de no conformidades de auditorías

Aspecto	No conformidad	Acción correctiva/ remediación
Libertad de asociación	Falta de políticas y procedimientos detallados y definidos para facilitar la libertad de asociación.	Creación de una política que defina claramente la protección de los trabajadores para asociarse libremente y los procedimientos de aplicación.

Aspecto	No conformidad	Acción correctiva/ remediación
Seguridad y salud	Una oficina aislada de ~100 m ² con 25 empleados solo tenía una salida de emergencia.	Instalar al menos dos salidas de emergencia para cumplir con las normas de seguridad y reducir los riesgos de evacuación, de acuerdo con los códigos de seguridad.
Tiempo de trabajo	Empleados en la muestra realizada superaron los límites legales de horas extras mensuales.	Implantar controles estrictos de las horas extras, en consonancia con la legislación local y la norma SA8000: utilizar la programación electrónica, la supervisión en tiempo real y la planificación de la capacidad para reducir las horas excesivas.
Salarios adecuados	Los salarios de los trabajadores que renunciaron se pagaron en el ciclo habitual, lo que provocó retrasos de entre 7 y 45 días.	Garantizar que los salarios finales se paguen el día de la renuncia o implementar procesos de liquidación más rápidos para minimizar los retrasos.
Trabajo infantil/juvenil	Las políticas relacionadas con los trabajadores infantiles y juveniles no eran claras, y los registros de verificación de la edad estaban incompletos.	Definir y comunicar políticas claras según las normas de la JAC e implementar sistemas para mantener la verificación documentada de la edad de todos los trabajadores.
Privacidad	No se dispone de políticas, normas y procedimientos de seguridad, basados en estándares internacionales tipo ISO/IEC 27000.	Establecer políticas, procedimientos y/o protocolos internos que regulen su modelo de gobierno y/o gestión en materia de protección de datos.
Empleo seguro & condiciones laborales	Contratación de algunos trabajadores a través de empresas de trabajo temporal que solo firman contratos de corta duración (3 meses).	Exigir a las empresas de trabajo temporal que emitan contratos de al menos dos años.

S2-1_09, S2-4_11

Entre estas no conformidades se pueden encontrar casos de incumplimiento de las normas internacionales en materia de condiciones laborales y otros derechos laborales materiales referenciadas en el apartado '2.12.2.1. Políticas'.

Sin embargo, a pesar de que se hayan encontrado dichas no conformidades en las auditorías, no se han registrado casos de incidentes graves en materia de derechos humanos en relación con los trabajadores de la cadena de valor durante 2025.

El impacto de este proceso de gestión y compromiso se ha incrementado a través de la participación de la Compañía en JAC. Desde esta iniciativa, junto con otras 30 operadoras de telecomunicaciones, se aúnan esfuerzos para verificar, evaluar e impulsar la implementación de estándares de sostenibilidad en fábricas de proveedores comunes, fundamentalmente en zonas de riesgo, como Asia, Latinoamérica y Europa del Este. Esto permite a Telefónica evaluar a proveedores más allá del nivel 1, es decir, proveedores indirectos.

5. Otras iniciativas específicas

Además, para gestionar algunas temáticas donde se engloban IROs materiales, la Compañía implementa iniciativas específicas. Entre ellas, se encuentran las siguientes:

- Extracción de minerales en zonas de conflicto: se solicita a sus proveedores de potencial alto riesgo que proporcionen información sobre el origen de los minerales presentes en los productos suministrados a

Telefónica, a través del Conflict Minerals Reporting Template (CMRT), evaluando el cumplimiento del Código de Conducta de Proveedores.

- Modelo de gobierno de la privacidad: se aplica un marco estratégico, organizativo y operativo para la protección de datos personales en todo el Grupo, incluyendo los datos de los trabajadores de la cadena de valor, que se explica en el apartado:

[2.13.3. Planes de acción, métricas y objetivos - A\) Privacidad](#)

- Grupos de trabajo específicos con el sector: la Compañía colidera el grupo de trabajo en JAC sobre diligencia debida en materia de sostenibilidad, donde promueve la implementación de iniciativas sectoriales de gestión de riesgos en las cadenas de suministro del sector TIC.

S2-4_04

Como parte de su proceso de gestión responsable de la cadena de suministro, Telefónica ha establecido métricas —como el número de proveedores evaluados en materia de sostenibilidad— que le permiten evaluar la madurez y eficacia de sus procesos. El detalle de estas métricas y objetivos se describe en el apartado:

[2.14.5. Proveedores](#)

Además, como parte del ERM (Enterprise Risk Management), la Compañía ha incorporado el riesgo básico de sostenibilidad en la cadena de suministro. Este sistema permite evaluar el nivel de madurez de su proceso de gestión de la cadena de suministro y valorar si las acciones e iniciativas generan los resultados esperados para los trabajadores de la cadena de valor.

2.12.2.3. Procesos de remediación y canales de relación con los trabajadores de la cadena de valor

S2-3

S2-3_01

Telefónica dispone de diversos canales para que los trabajadores de la cadena de valor puedan expresar sus inquietudes, así como de procesos establecidos para atenderlas y, cuando corresponda, colaborar en la remediación de impactos negativos.

Además de gestionar los impactos negativos identificados a través de los canales habilitados, Telefónica lleva a cabo acciones proactivas para su detección y abordaje mediante el plan anual de auditorías ya explicado en el apartado anterior.

S2-3_02, S2-3_04, S2-3_06

De acuerdo con lo establecido en la Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, Telefónica pone a disposición de los trabajadores de la cadena de valor los siguientes canales:

- Canal de Consultas de Negocio Responsable.
- Canal de Denuncias.

Las características de dichos canales y procesos, incluyendo la manera en que Telefónica realiza un seguimiento y controla las cuestiones o denuncias planteadas, así como la protección contra represalias para las personas que los utilizan, se explican en el apartado:

2.14.3.2. Canal de Consultas de Negocio Responsable y Canal de Denuncias

S2-3_03

Además, para promover la accesibilidad y el conocimiento de estos canales a lo largo de la cadena de suministro, el Código de Conducta de Proveedores exige:

- Difusión del Canal de Consultas de Negocio Responsable y del Canal de Denuncias entre trabajadores y subcontratistas para ampliar el alcance del mecanismo y facilitar que los trabajadores de proveedores directos e indirectos lo conozcan.
- Capacitación a los trabajadores y subcontratistas sobre los estándares mínimos sociales y los canales, incluyendo información sobre dónde acceder a los canales y qué se puede reportar, en línea con los principios de confidencialidad y exhaustividad.
- Establecer procedimientos y normas internas alineadas con la Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, integrando los requerimientos de la política en sus propios sistemas de gestión, como la existencia de canales, y asegurando que sus procesos internos estén alineados con los Principios de Negocio Responsable de Telefónica.

S2-3_05

Además, como parte de su proceso de diligencia debida, Telefónica lleva a cabo de forma periódica evaluaciones

de impacto en materia de derechos humanos. Una parte integral de estas evaluaciones consiste en la realización de entrevistas con diversos grupos de interés, incluidos representantes legítimos de los trabajadores de la cadena de valor. En ellas evalúa el conocimiento y la confianza respecto al proceso de diligencia debida de la Compañía, que incluye también estos canales y procesos. Estas entrevistas son realizadas por expertos externos sin la presencia de Telefónica y los resultados finales se agregan y anonimizan con el fin de obtener el mayor nivel de objetividad posible.

S2-2

2.12.2.4. Colaboración con los trabajadores de la cadena de valor

S2-2_01

Las perspectivas de los grupos de interés son consideradas en el proceso de diligencia debida de la Compañía. Es decir, en las evaluaciones de impacto globales, en la creación de políticas, en los canales internos y externos, entre otros. A continuación, se explica en más en detalle cómo estas perspectivas son tenidas en cuenta.

S2-2_02, S2-2_03

Telefónica no puede llevar a cabo un proceso de colaboración directa con los trabajadores de terceros debido a cuestiones de derecho laboral. Sin embargo, desarrolla las siguientes iniciativas para recabar la perspectiva de los trabajadores de la cadena de valor, en diferentes momentos del proceso de gestión de los derechos humanos.

S2-2_07

1. Entrevistas anónimas a trabajadores

En el contexto de las auditorías in situ, se llevan a cabo entrevistas a trabajadores en las fábricas de los proveedores directos e indirectos. Se realizan para conocer su perspectiva e inquietudes y corroborar la información facilitada por la fábrica.

Además, como parte de la iniciativa sectorial JAC se ha entrevistado a empleados en cada auditoría. También, a través de una encuesta anónima en sus teléfonos móviles.

Asimismo, en 2025 la Compañía lanzó la iniciativa Encuesta sobre la opinión de los trabajadores en colaboración con Labor Solutions. Este proyecto se centra en fábricas previamente auditadas en 2024 y utiliza encuestas anónimas a través del móvil para recabar opiniones directas de los trabajadores sobre temas importantes, entre los que se incluyen:

- Horas de trabajo.
- Remuneración justa.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Acceso a medidas correctivas.
- Libertad de movimiento y empleo seguro.
- Trabajo infantil.

Las encuestas están diseñadas para adaptarse a los contextos locales, lo que ayuda a Telefónica y a sus proveedores a comprender con mayor precisión las condiciones del lugar de trabajo. Los resultados se consolidan de forma anónima en un informe y se comparten tanto con la Compañía como con el proveedor, ofreciendo recomendaciones prácticas para mejorar.

S2-2_05

2. Acuerdos Marco Globales (GFAs)

La Compañía utiliza anualmente los Acuerdos Marco Globales como herramienta para promover los derechos de los trabajadores de la cadena de valor. Telefónica valora el papel fundamental que desempeñan los sindicatos en la defensa de los intereses de los trabajadores y reconoce a UNI (Global Union) y al EWC (*European Works Council*) como socios fundamentales para la gestión laboral mundial.

Los acuerdos vigentes con UNI y EWC reflejan el compromiso de la Compañía con el respeto de los derechos humanos, incluido el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación sindical y a la negociación colectiva, así como con el establecimiento de un marco para el diálogo y la cooperación continua con los sindicatos a nivel mundial.

Asimismo, Telefónica se compromete a favorecer el cumplimiento de las normas establecidas en dichos acuerdos por parte de sus principales grupos de interés, incluida la cadena de suministro.

Los aspectos más relevantes en estos acuerdos son:

- El reconocimiento y ratificación del compromiso con los derechos humanos fundamentales.
- El respeto a las normas aplicables en materia de seguridad y salud, igualdad, diversidad y medioambiente en el lugar de trabajo.

Estos acuerdos permiten a la Compañía conocer mejor las perspectivas de los trabajadores gracias a:

- Contacto directo: reuniones y consultas periódicas con los representantes sindicales que aportan información de primera mano sobre las experiencias y preocupaciones de los trabajadores, permitiendo realizar un seguimiento global de posibles incidentes en los diferentes países.
- Mejora continua: la naturaleza permanente de los Acuerdos Marco Globales garantiza un aprendizaje constante sobre las necesidades y perspectivas cambiantes de los trabajadores, adaptándose a ellas.

3. Diálogo con grupos de interés

S2-2_06

Como parte de sus evaluaciones de impacto periódicas, Telefónica recoge los puntos de vista de varios grupos de interés a través de portavoces legítimos (por ejemplo,

ONGs o socios comerciales) mediante entrevistas a nivel global y local.

Estas entrevistas nutren el análisis *gap* y los planes de mejora que la Compañía implementa para fortalecer su proceso de diligencia debida.

Igualmente, a través de estas entrevistas, Telefónica toma en cuenta el nivel de entendimiento y conocimiento de sus grupos de interés sobre las políticas, procesos y canales de la Compañía. Así, busca evaluar el nivel de eficacia de estos procesos de diálogo con los grupos de interés.

Además, participa en foros, asociaciones y espacios *multistakeholder* que le permiten conocer las perspectivas de más grupos de interés de forma continua.

S2-2_04

La responsabilidad operativa de promover la colaboración con los trabajadores de la cadena de valor depende de la temática.

Estas responsabilidades se comparten sobre todo entre las direcciones globales de Sostenibilidad, Personas y Compras.

Además, la Comisión de Sostenibilidad y Regulación da seguimiento, en última instancia, al Plan de Sostenibilidad el cual incluye la colaboración con los grupos de interés.

S2-5



2.12.3. Métricas y objetivos

2.12.3.1. Objetivos relacionados con la gestión de los IROs materiales

S2-5_01, S2-5_02, S2-5_03

Con el fin de gestionar adecuadamente los IROs materiales relacionados con los trabajadores de la cadena de valor recogidos al comienzo del capítulo, y monitorizar la evolución de las acciones clave mencionadas, Telefónica ha establecido los objetivos expuestos a continuación.

Estos objetivos se han desarrollado teniendo en cuenta los representantes legítimos o con portavoces creíbles que se relacionan directamente con los trabajadores de la cadena de valor. Ello permite incorporar el punto de vista de los trabajadores de la cadena de valor a través de los canales mencionados en los puntos 1, 2 y 3 del apartado anterior.

Además, a través de esta colaboración continua y el reporte también se hace un seguimiento de estos objetivos y se identifican posibles mejoras para la Compañía.

S2.MDR-T_01-13

Compromiso de los proveedores

Objetivo: requerir la aceptación del Código de Conducta de Proveedores al 100% de los proveedores adjudicatarios dentro del MCT durante el año.

Al aceptar el Código de Conducta, el proveedor se compromete a cumplir con sus cláusulas vinculantes, incluyendo la obligación de someterse a evaluaciones de sostenibilidad y auditorías in situ a petición de Telefónica. De este modo, la aceptación del Código prepara y facilita la implementación de las acciones '3. Evaluaciones externas de sostenibilidad' y '4. Auditorías in situ', mencionadas anteriormente. Por ello, se ha establecido dicho objetivo para medir el alcance del requerimiento en relación con la base de proveedores dentro del MCT.

El nivel objetivo es 100% porque son criterios mínimos de sostenibilidad que deben cumplir todos. Se trata de un objetivo cuantificable y relativo. La unidad de medición es número de proveedores.

El año base del objetivo es el año actual de reporte y se mide con carácter anual. El alcance de este ejercicio incluye el total de proveedores adjudicatarios a través del sistema de compras con impacto en el ejercicio 2025.

En 2025 el progreso del objetivo se ve reflejado en el mantenimiento de continuidad operativa de requerir la aceptación del Código de Conducta al 100% adjudicatarios durante el año dentro del MCT.

Riesgo potencial

Objetivo: analizar el potencial riesgo de sostenibilidad de todos los proveedores gestionados en el MCT, en base a la metodología detallada en la acción '2. Análisis potencial riesgo'.

Para implementar las acciones '3. Evaluaciones externas de sostenibilidad' y '4. Auditorías in situ' de la manera más efectiva posible y cumplir con la Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, Telefónica utiliza un enfoque basado en el riesgo. Este enfoque permite priorizar acciones en función de los distintos niveles de riesgo. Con este fin, la Compañía se dirige a los proveedores con un riesgo potencial más elevado con acciones adaptadas que permitan un enfoque eficiente.

El nivel objetivo es 100% ya que establece qué actuaciones se llevarán a cabo para gestionar los IROs materiales relacionados con los trabajadores de la cadena de valor. Se trata de un objetivo relativo y la unidad de medición es el número de proveedores analizados.

El año base del objetivo es el año actual de reporte y se mide con carácter anual. El alcance del objetivo de este ejercicio incluye el total proveedores adjudicatarios a través del sistema de compras con impacto en el ejercicio 2025.

En 2025, el progreso del objetivo se ve reflejado en el mantenimiento de continuidad operativa de evaluar el potencial riesgo de sostenibilidad del 100% de los proveedores adjudicatarios durante el año dentro del MCT.

2.13.

NEIS S4 – Consumidores
y usuarios finales

2.13.1. Estrategia

En el marco del Plan estratégico *Transform & Grow*, la experiencia digital de los clientes se consolida como un principio fundamental de la Compañía. Véase el apartado:

 2.2. Estrategia y modelo de negocio

En línea con la nueva misión ("Ofrecer la mejor experiencia digital a nuestros clientes, proporcionando conectividad y servicios avanzados que se adapten a sus necesidades"), Telefónica se ha propuesto incrementar la satisfacción y ampliar y mejorar la oferta comercial para clientes B2B y B2C.

Para ello es necesario establecer una correcta interlocución con los consumidores y usuarios finales, así como definir políticas y acciones que permitan abordar los impactos, riesgos y oportunidades identificados como materiales.

Durante el año 2025, los sub-subtemas materiales han sido los siguientes:

- Privacidad de la información de consumidores y usuarios.
- Protección de los niños.
- Acceso a los productos y servicios. Dentro de esta temática, por las características del sector en general y de Telefónica en particular, se han definido los siguientes asuntos que son abordados de forma específica en este capítulo:
 - Gestión de la experiencia de cliente, que abarca las acciones para impulsar adecuados sistemas de atención a los consumidores y usuarios.

S4.SBM-3

- Inclusión digital, que contempla todas las acciones relevantes para facilitar a los clientes el acceso a los servicios digitales.
- Diseño responsable de productos y servicios, desde donde se abordan temas como la accesibilidad y la ética en la inteligencia artificial (IA).
- Impulso del ecosistema emprendedor, que incluye acciones directamente relacionadas con el fomento del emprendimiento y la innovación.
- Impulso del crecimiento socioeconómico, gracias al desarrollo de soluciones innovadoras por parte de la Compañía.
- Venta de servicios de ciberseguridad, que permiten a consumidores y usuarios acceder a servicios que les protegen de las amenazas del mundo digital.

Tipos de consumidores y usuarios finales

S4.SBM-3_01, S4.SBM-3_02

Durante el proceso de doble materialidad, se han considerado las tipologías de consumidores y usuarios que pueden verse impactados por la actividad de Telefónica.

Se han definido dos grandes tipologías de consumidores y usuarios:

- Clientes B2C (Business to Consumer), también denominados clientes residenciales. Son personas físicas que adquieren, mediante una relación contractual con Telefónica, el derecho de uso y disfrute de los servicios y productos que ofrece la Compañía.
- Cliente B2B (Business to Business) o cliente empresa. Es una persona jurídica que, mediante una relación contractual, adquiere el derecho de uso y disfrute de los servicios y productos que ofrece la Compañía.

S4.SBM-3_03

Dentro de estos dos tipos generales de consumidores, resaltan cuatro grupos específicos especialmente afectados por los impactos analizados:

- Consumidores y usuarios menores de edad, que podrían verse expuestos a un mayor riesgo de acceder o verse involucrados en contenidos inapropiados (consumidores o usuarios finales que son especialmente vulnerables a las incidencias sobre la salud o la intimidad).
- Consumidores y usuarios residentes en zonas rurales, remotas o deprimidas, que por su ubicación geográfica pueden verse impactados por la dificultad de acceder a servicios de comunicaciones de calidad (consumidores o usuarios finales que son especialmente vulnerables a las incidencias de las estrategias de comercialización y venta).
- Consumidores y usuarios que disponen de menores recursos económicos y, por tanto, podrían tener

dificultades para asumir los costes de los productos y servicios de comunicaciones ofrecidos (consumidores o usuarios finales que son especialmente vulnerables a las incidencias de las estrategias de comercialización y venta).

- Consumidores y usuarios con algún tipo de discapacidad, que podrían tener limitaciones para el acceso o uso de los productos digitales (consumidores o usuarios finales de servicios que puedan afectar negativamente a sus derechos a la no discriminación).



2.13.2. Impactos, riesgos y oportunidades

S4.SBM-3_04, S4.SBM-3_06

Los impactos materiales¹ que Telefónica ha identificado a nivel subtema en la NEIS S4 - Consumidores y usuarios finales, tras el proceso de doble materialidad, son los siguientes:

Subtema: Impactos relacionados con la información para los consumidores o usuarios finales

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo real	Pérdida de la confidencialidad de los datos personales de los clientes y usuarios finales Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (I+D, productos y servicios)
Impacto positivo real	Promoción del derecho a la privacidad al fomentar la transparencia de los datos de los usuarios y brindarles el conocimiento y herramientas necesarias para controlar su información Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (I+D, operaciones, productos y servicios)

Subtema: Seguridad personal de los consumidores o usuarios finales

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo potencial a corto plazo	Generación de perjuicios a menores derivados de la exposición y/o consumo de contenidos inapropiados Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (operaciones, productos y servicios); fases posteriores (uso)

Subtema: Inclusión social de los consumidores o usuarios finales

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo potencial a medio plazo	Generación de perjuicios a consumidores y usuarios finales por no incorporar criterios de sostenibilidad en los productos y servicios Vinculación: No vinculado a la estrategia o modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (aprovisionamiento); operaciones propias (I+D)

¹ En particular, los impactos materiales negativos son considerados generalizados o sistémicos en los contextos en que la empresa vende u ofrece productos o servicios.

Subtema: Inclusión social de los consumidores o usuarios finales

Tipo de IRO	Descripción
Impacto negativo real	Aumento de la brecha digital para consumidores y usuarios por el acceso limitado a una conectividad adecuada o la falta de servicios digitales accesibles y asequibles Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (operaciones, productos y servicios); fases posteriores (comercialización, posventa)
Impacto positivo real	Mejora de la productividad, los procesos y la eficiencia en el uso de recursos, lo que conduce a un mayor crecimiento socioeconómico, gracias al desarrollo de soluciones innovadoras por parte de la Compañía Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (I+D, operaciones, productos y servicios); fases posteriores (uso) Fomento y apoyo al ecosistema emprendedor, así como a través del impulso constante en centros de incubación para el lanzamiento de nuevas iniciativas de negocio Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (todas las actividades) Impulso al desarrollo socioeconómico por el proceso de digitalización responsable de la sociedad a través de la conectividad y los servicios tecnológicos que ofrece la Compañía Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (operaciones, productos y servicios); fases posteriores (uso) Mejora de la protección de los datos de los clientes gracias a la comercialización de servicios de seguridad de valor añadido Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (aprovisionamiento); operaciones propias (productos y servicios)

Los riesgos y oportunidades materiales que Telefónica ha identificado a nivel subtema en la NEIS S4 - Consumidores y usuarios finales, tras el proceso de doble materialidad, son los siguientes:

Subtema: Impactos relacionados con la información para los consumidores o usuarios finales

Tipo de IRO	Descripción	SBM-3_02, SBM-3_03
Riesgo	Riesgo reputacional derivado de un tratamiento inadecuado de los datos personales Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); operaciones propias (todas las actividades) Multas o sanciones económicas por pérdida de confidencialidad de datos personales de clientes o usuarios finales o un tratamiento inadecuado de los mismos Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (I+D, productos y servicios)	

Subtema: Inclusión social de los consumidores o usuarios finales

Tipo de IRO	Descripción	SBM-3_02, SBM-3_03
Riesgo	Abandono de los clientes como consecuencia de su insatisfacción en relación al acceso, calidad y uso de los productos y servicios Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (operaciones, productos y servicios); fases posteriores (comercialización, posventa)	

Subtema: Inclusión social de los consumidores o usuarios finales

Tipo de IRO	Descripción	SBM-3_02, SBM-3_03
Oportunidad	Crecimiento del volumen de negocio vinculado a los productos y servicios digitales, como la innovación y la mejora de la experiencia y personalización gracias a la inteligencia artificial <u>Origen en la cadena de valor:</u> Operaciones propias (todas las actividades); fases posteriores (comercialización) Obtención de ingresos de clientes en áreas rurales o remotas con cobertura de banda ancha móvil y/o fija, donde la conectividad históricamente ha sido deficiente en relación a las áreas urbanas <u>Origen en la cadena de valor:</u> Operaciones propias (operaciones, productos y servicios) Crecimiento del negocio de ciberseguridad <u>Origen en la cadena de valor:</u> Operaciones propias (productos y servicios)	

Respecto a las actividades que se desarrollan y que pueden impactar positivamente en consumidores y usuarios finales destacan las siguientes:

- Despliegue de redes de comunicaciones de banda ancha en regiones urbanas y rurales, lo que favorece el desarrollo económico y social de los clientes al acceder a las ventajas que ofrece la sociedad digital.
- Actividades que se desarrollan para posibilitar la accesibilidad de los productos, servicios y canales de la Compañía, así como la oferta de productos asequibles. Esto permite ayudar a la inclusión de consumidores y usuarios con discapacidad y personas con bajos recursos económicos.
- Fomento y apoyo al ecosistema emprendedor que se coordina desde la unidad de innovación abierta de Telefónica (Wayra), así como a través de la inversión en centros de incubación, lo que permite impulsar el desarrollo de nuevas iniciativas de negocio.
- Mejora de la productividad, los procesos y la eficiencia en el uso de recursos, lo que conduce a un mayor crecimiento socioeconómico, gracias al desarrollo de soluciones innovadoras por parte de la Compañía.

En general, los tipos de consumidores o usuarios finales que se ven o podrían verse afectados positivamente serían todos los clientes de la organización, tanto B2B como B2C y en todas las regiones y países en los que opera la Compañía.

Para los impactos relacionados con la inclusión, destacan aquellos consumidores especialmente vulnerables por su ubicación, situación económica o de discapacidad.

La Compañía identifica a través del proceso de doble materialidad a los menores de edad como conjunto específico de consumidores o usuarios finales que puedan correr un mayor riesgo de sufrir daños por los productos y servicios que ofrece o las actividades que realiza.

Respecto a la oportunidad de ampliar el negocio de Telefónica por el despliegue de red en ciertas áreas geográficas, esta contribuye positivamente al desarrollo socioeconómico de los consumidores y usuarios que viven en estas regiones, ya que pueden hacer uso de servicios de comunicación y con ellos acceder a la información y servicios digitales.

Además, para minimizar el riesgo de acceso a los productos, servicios y canales de la Compañía, se adaptan para hacerlos más accesibles. Esto facilita el acceso a los servicios de comunicación e Internet a los colectivos de personas con algún tipo de discapacidad, así como a las personas sin discapacidad legalmente reconocida, pero que puedan atravesar una situación de discapacidad temporal o situacional.

2.13.2.1. Políticas

Las políticas adoptadas para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre los consumidores y usuarios finales son las siguientes:

- Política Global de Privacidad.
- Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales.
- Reglamento ante Peticiones por parte de Autoridades Competentes.
- Normativa de Comunicación Responsable del Grupo Telefónica.
- Código de Comunicación Responsable de Movistar Plus+.
- Principios de Inteligencia Artificial de Telefónica: código de conducta de la IA.
- Reglamento del Modelo de Gobierno de la Inteligencia Artificial.
- Principios de Negocio Responsable.
- Política Global de Derechos Humanos.
- Política de Diversidad e Inclusión.

- Reglamento de gestión del Canal de Consultas.
- Política y Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.

Si bien todas las políticas afectan a la relación con todos los consumidores y usuarios, para los grupos específicos identificados, destacan:

- Normativa de Comunicación Responsable del Grupo Telefónica.
- Código de Comunicación Responsable de Movistar Plus+.
- Principios de Negocio Responsable.
- Política Global de Derechos Humanos.
- Política de Diversidad e Inclusión.

La información requerida en los requisitos mínimos de divulgación (MDR-P) sobre las políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad se recopila y reporta en el siguiente apartado de las Notas de sostenibilidad:

2.15. Políticas

Derechos humanos

S4-1_02, S4-1_03

Tanto el compromiso como el enfoque general de Telefónica en materia de derechos humanos se recoge en la Política Global de Derechos Humanos. Dicha política considera los clientes como un grupo de interés específico y establece compromisos en ámbitos como la privacidad, ciberseguridad, libertad de expresión e información, no discriminación, protección de las personas vulnerables y desarrollo y uso responsable de productos y servicios.

S4-1_05, S4-1_06

La Política Global de Derechos Humanos de Telefónica se alinea con los principales instrumentos internacionales relacionados con los derechos humanos y laborales. Esta política se encuentra detallada en:

2.15. Políticas - Política Global de Derechos Humanos

Para llevar a la práctica este compromiso, Telefónica cuenta con un proceso global de diligencia debida que se explica en el apartado:

2.5. Diligencia debida

Adicionalmente, la Compañía pone a disposición de los consumidores y usuarios finales el Canal de Denuncias y el Canal de Consultas de Negocio Responsable como mecanismos para remediar dichos impactos, entre otras medidas. Véase:

2.14.3.2. Canal de Consultas de Negocio Responsable y Canal de Denuncias

S4-1_07

Al igual que en 2024, en 2025 no se han notificado en las fases posteriores de la cadena de valor de la Compañía casos de incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos

Humanos, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo o las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales que impliquen a consumidores o usuarios finales.

S4-2

2.13.2.2. Colaboración con los consumidores y usuarios finales

S4-1_04, S4-2_01, S4-2_02, S4-2_03

Las perspectivas de los consumidores o usuarios finales sirven de base para la toma de decisiones y las actividades que se desarrollan destinadas a gestionar los impactos materiales.

Telefónica adopta un enfoque proactivo y sistemático para abordar y evitar impactos negativos materiales. Para ello, se mantiene un contacto permanente y una colaboración directa con los consumidores y usuarios en las fases de comercialización, uso de los servicios y posventa, a través de los canales que la Compañía pone a su disposición (canales telefónicos, web y aplicaciones móviles, entre otros canales).

Además, se realizan estudios de percepción de cliente a través de encuestas periódicas en las operadoras del Grupo Telefónica, que permiten conocer su percepción general sobre el servicio. Esta información se comparte con los órganos de decisión y es clave para definir la estrategia y el modelo de negocio.

En estas encuestas se pregunta, entre otros temas, sobre la calidad de la red, la oferta comercial, la atención a través de distintos canales o el precio de los servicios. Durante el ejercicio 2025, se han añadido preguntas sobre la relevancia que conceden los clientes a la privacidad y seguridad de los datos en España y Brasil. De estas encuestas se extrae el Net Promoter Score (NPS). Este indicador ayuda a conocer la satisfacción y la confianza de los consumidores con Telefónica, información clave para la definición de acciones que ayuden a identificar y gestionar potenciales impactos.

La colaboración con asociaciones se desarrolla a través de una relación directa o participando en iniciativas, por ejemplo, de protección de la infancia o personas con discapacidad o con organismos para fomentar una IA responsable. Estas colaboraciones se describen más adelante en este capítulo.

En privacidad, el foco es establecer mecanismos efectivos de contacto con los afectados ante incidencias. Esto puede incluir la notificación y la asistencia personalizada para resolver dudas relacionadas con la brecha.

Responsabilidad y evaluación de procesos de colaboración

S4-2_04

La responsabilidad operativa sobre los contactos con los consumidores y usuarios depende de la temática.

En general, el control de las encuestas recae en las Direcciones de Calidad y Experiencia de Cliente de cada unidad de negocio, mientras que las Direcciones de Canales de cada operadora del Grupo Telefónica son las responsables de definir y controlar los diferentes canales de comunicación disponibles.

Los resultados de los análisis de percepción de cliente y los planes de acción se elevan al Comité Ejecutivo de la Compañía, responsable último en estas materias.

S4-2_05

Para evaluar la efectividad de los procesos de relación con los consumidores y considerar su perspectiva, anualmente se define un objetivo del indicador NPS para el Grupo Telefónica. Este indicador está incorporado en la remuneración variable. La retribución variable se explica:

2.4.3. Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos

Esto ayuda a promover que las perspectivas y opiniones de los clientes sean consideradas a todos los niveles de la Compañía, para cumplir su misión de ofrecer la mejor experiencia digital a los clientes.

S4-2_06

Las perspectivas de los consumidores vulnerables se recogen en el proceso de doble materialidad. Véase:

2.3.1. Proceso de doble materialidad

2.2.4. Gestión y relación con los grupos de interés

Además, con el objeto de comprender mejor sus necesidades y poder dar respuesta a posibles impactos materiales, se trabaja con distintas organizaciones. En este contexto, la Compañía participa activamente en foros y alianzas internacionales (como la GSMA o Global Child Forum) para promover estándares de protección infantil en línea, y en grupos de trabajo nacionales junto a administraciones públicas y entidades especializadas en el bienestar y la seguridad digital de la infancia y de la adolescencia.

También se mantienen relaciones con diferentes asociaciones de personas con discapacidad. Por ejemplo, en España el Grupo colabora con CNSE, Fundación Integralia DKV o Fundación ONCE, entre otras.

Con respecto a esta última, Telefónica es firmante del Convenio INSERTA, que tiene el objetivo de impulsar la inserción laboral de las personas con discapacidad y desarrollar acciones que contribuyan a mejorar sus condiciones de vida.

A nivel internacional apoya iniciativas como The Valuable 500, a la cual está adherida junto con otras empresas que trabajan en promover y reforzar la presencia de la discapacidad en la agenda mundial, o a los 'Principios para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad' promovidos por la asociación GSMA.

En relación a temas de Inteligencia Artificial, la Compañía ha alcanzado acuerdos con entidades como la AI Office de la UE, UNESCO y GSMA, participando en iniciativas globales que promueven marcos y políticas para la adopción ética de la IA. También participa en los grupos de trabajo y de expertos de IA de la OCDE y ha participado en el Global Digital Compact de Naciones Unidas. Estas colaboraciones buscan mejorar y mitigar los riesgos y promover el uso responsable de la tecnología en beneficio de todos los consumidores y usuarios, y en particular de los más vulnerables.

S4-3

2.13.2.3. Procesos de remediación y canales de relación con consumidores y usuarios finales

S4-3_01

Telefónica adopta un enfoque proactivo en relación con la reparación de impactos negativos materiales que pueden afectar a consumidores y usuarios finales. El proceso definido consta de las siguientes etapas:

- Detección de la petición: las consultas, comentarios o quejas de los clientes se captan a través de distintos canales que están a su disposición, se identifican y se categorizan.
- Análisis de la información recopilada: se emplean herramientas de análisis para entender el tono, la satisfacción, y las áreas recurrentes de oportunidad. Las opiniones se clasifican y priorizan en función de su gravedad, relevancia y frecuencia, destacando los problemas que requieren atención inmediata.
- Asignación y escalamiento: los temas identificados se dirigen a los equipos o departamentos correspondientes.
- Acción correctiva y proactiva: los equipos responsables desarrollan soluciones o mejoras basadas en la información recibida. En algunos casos, se pueden implementar acciones proactivas para prevenir problemas futuros, como mejoras en los productos o procesos.
- *Close the Loop*: finalmente, se contacta con el cliente nuevamente para informarle sobre las acciones realizadas. En esta ocasión, el cliente confirma que su voz se tiene en cuenta y se valora.

Canales de relación

S4-3_02

Tal y como se recoge en los Principios de Negocio Responsable de Telefónica, en su apartado 'Nuestro compromiso con el cliente', se han puesto a disposición de los consumidores y usuarios canales asistidos y no asistidos que permiten tener un contacto directo con ellos.

Canales comerciales

- Canales telefónicos propios.
- Canales presenciales, a través de tiendas, propias y de terceros.
- Canales digitales propios:
 - Webs comerciales y aplicaciones móviles, como es la aplicación de autogestión 'Mi Movistar' en España, 'My O2' en Alemania o 'Meu Vivo' en Brasil.
 - En algunos casos, comunicación a través de redes sociales.
- Servicio de Defensa del Cliente en España, y Ouvidoria en Brasil. Es un canal propio de segunda instancia que proporciona una revisión del asunto que los clientes previamente hayan presentado a través de las vías ordinarias (canales telefónico, presencial o digital).

Canales para cuestiones de privacidad

Además de los canales generales, para cuestiones relacionadas con privacidad de los datos de consumidores y usuarios, se cuenta con los siguientes medios para presentar consultas, reclamaciones o cualquier inquietud vinculada con el tratamiento de datos:

a) Canales propios de Telefónica:

- Carta, correo electrónico o llamada telefónica a través de los buzones de protección de datos puestos a disposición de los consumidores en los avisos legales y políticas de privacidad de la Compañía.
- Atención personalizada a través de buzones de contacto con los delegados de Protección de Datos de las operaciones de Telefónica.

b) Participación en mecanismos de terceros:

- Sistema de mediación voluntaria con AUTOCONTROL en España, con el que los clientes pueden resolver y dar una respuesta ágil a las reclamaciones relacionadas en materia de protección de datos ante empresas de telecomunicaciones.
- Adhesión al Código de Conducta - Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria de AUTOCONTROL, aprobado por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y que recoge una vía para resolver de forma más ágil las reclamaciones en materia de protección de datos y publicidad que puedan plantear los ciudadanos.

Canal de Consultas de Negocio Responsable y Canal de Denuncias

Telefónica cuenta con un Canal de Consultas de Negocio Responsable público en su web institucional. También se pone a disposición de los consumidores el Canal de Denuncias. Véase:

- [2.14.3.2. Canal de Consultas de Negocio Responsable y Canal de Denuncias](#)

Disponibilidad de los canales

S4-3_03

Para mejorar la disponibilidad de estos canales se trabaja en varias líneas:

- Implantación y monitorización de sistemas tecnológicos.
- Diversidad de canales para que el consumidor pueda elegir el medio y el momento más adecuados para contactar. Por ello se han incorporado nuevos canales como redes sociales o sistemas de mensajería como WhatsApp.
- Formación de los agentes de atención para responder a las necesidades de los clientes y estar siempre actualizados.
- Encuestas de satisfacción para evaluar el desempeño de los agentes y del canal.
- Auditorías para evaluar y certificar el correcto funcionamiento de los canales.

S4-3_04

Gracias a las encuestas relacionales se obtienen, junto al NPS, otros indicadores sobre la satisfacción de los clientes con estos canales de atención: el Customer Effort Score (CES) mide la facilidad con la que resuelven sus gestiones a través de ellos.

Por otro lado, el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC), resultado de la pregunta de satisfacción realizada en las encuestas transaccionales —que se realizan al final de cada contacto—, se utiliza para la gestión y remuneración de los proveedores de servicios de atención.

Las consultas de privacidad se reciben a través de los canales habilitados y se gestionan conforme a protocolos específicos de seguimiento y respuesta, para que sean atendidas en tiempo y forma. Telefónica realiza un seguimiento constante de todas las solicitudes que se reciben. Además, cuando las solicitudes implican el ejercicio de algún derecho por parte del interesado, se lleva a cabo un registro detallado, incluyendo el tipo de derecho solicitado, la fecha de recepción y la fecha de respuesta, asegurando que se cumpla con los plazos establecidos y que las solicitudes se gestionen de manera adecuada.

De manera adicional, se cuenta con un Dominio de Gestión de Derechos de los Interesados, que todas las empresas del Grupo deben seguir de manera uniforme. Este marco incluye el protocolo a seguir, homogeneizando la forma y el tiempo en que responden a dichas solicitudes.

Por último, se reporta a los organismos competentes en cada mercado la información, parámetros e indicadores determinados por las regulaciones locales, que incluyen, según la región, informaciones específicas sobre reclamaciones, sobre la calidad o la disponibilidad del servicio prestado.



S4-3_05

Para que el consumidor y usuario conozca la existencia de estos canales, la información sobre cómo contactar con Telefónica está disponible públicamente en la web de la Compañía. Además, se menciona en diversas acciones de comunicación, tanto masivas como personalizadas, y a través de diferentes soportes.

Las encuestas transaccionales que se realizan en las principales operaciones tras el contacto del cliente para evaluar su satisfacción buscan mejorar el servicio de atención. En ellas, el cliente puede manifestar si ha encontrado dificultad para contactar con la Compañía o si confía en sus canales para plantear sus inquietudes o necesidades.

Respecto a los temas de Privacidad, se ha creado un Centro Global de Transparencia y Centros de Transparencia Locales en España, Brasil, México y Chile. Estos centros han sido diseñados para ofrecer a los interesados acceso directo a información clara, detallada y accesible sobre cómo Telefónica gestiona y trata la información personal de sus clientes. El Centro de Transparencia proporciona a los usuarios la posibilidad de conocer qué datos se tratan, cómo pueden ejercer sus derechos y qué medidas toma la empresa para asegurarse de que sus prácticas cumplen con las normativas de privacidad y protección de datos, entre otros elementos.

S4-3_06

En Telefónica, se implementan medidas de protección que buscan la confidencialidad y privacidad para el uso del Canal de Denuncias, principal canal para reportar problemas de relevancia que puedan requerir protección especial del denunciante.

S4-4, S4-5



2.13.3. Planes de acción, métricas y objetivos

Este apartado se divide en tres partes que describen los sub-subtemas materiales:

- A) Privacidad.
- B) Protección de los niños.
- C) Acceso a productos y servicios.

En cada uno de estos bloques se ha incluido información tanto de las acciones asociadas a los impactos, riesgos y oportunidades que son específicos de cada temática, como de las métricas y objetivos definidos.

A) Privacidad

Planes de acción

S4-4_01, S4-4_08, S4-4_12, S4.MDR-A_01-12

En Telefónica se han adoptado las siguientes acciones para prevenir, mitigar o remediar los impactos, así como para abordar los riesgos en materia de privacidad de los clientes:

1. Gobernanza global de la privacidad: se cuenta con equipos especializados en privacidad, encargados de supervisar el cumplimiento de las políticas de protección de datos. Estos equipos operan bajo un Modelo de Gobernanza Global de la Privacidad, que establece el marco estratégico, organizativo y operativo para todas las actividades relacionadas con la protección de datos. Este documento es la referencia para cualquier aspecto relativo al tratamiento de los datos de carácter personal en Telefónica, y constituye la base sobre la que se sustentan los diferentes procedimientos en esta materia.

A nivel global, se proporcionan Dominios operativos para dotar a todas las sociedades de Telefónica de un estándar uniforme en la protección de la privacidad, que aporte consistencia en la implementación de las políticas de la Compañía en todos los mercados en los que opera. Adicionalmente, Telefónica cuenta con Normas Corporativas Vinculantes (BCR, por sus siglas en inglés) aprobadas por las Autoridades de Protección de Datos europeas. Estas buscan la transferencia legítima y segura de datos personales entre las distintas empresas del Grupo, cumpliendo con los estándares más exigentes en materia de privacidad y protección de datos.

2. Evaluación de riesgos en materia de privacidad: se mantiene un registro detallado de los tratamientos de datos en una plataforma interna desarrollada específicamente para la gestión de la privacidad. Para cada tratamiento, se realiza un análisis de riesgos en

privacidad, con el objetivo de evaluar su impacto potencial y establecer las medidas y controles necesarios para mitigar riesgos. A través de esta evaluación, se identifican riesgos, se implementan controles y se realiza un seguimiento continuo para gestionar los impactos en la privacidad de los clientes.

3. Cooperación continua con áreas de Seguridad: se colabora con las áreas de Seguridad, en particular con la Dirección de Seguridad Digital y el Centro de Respuesta de incidentes (CSIRT), puesto que son las áreas encargadas de establecer e implementar medidas para prevenir violaciones de seguridad de datos, identificarlas en el caso de que se produzcan, remediarlas y detener su impacto. Esta sinergia ayuda a identificar vulnerabilidades en materia de privacidad e implementar los controles técnicos adecuados.

Se han desarrollado protocolos de respuesta a incidentes que involucran de manera colaborativa a la Oficina del DPO (Delegado de Protección de Datos, por sus siglas en inglés) y a las áreas de Seguridad. Estos protocolos establecen los pasos a seguir para identificar, evaluar y mitigar incidentes de seguridad. Además, desde la Oficina Global DPO se gestiona un Dominio específico para la gestión de brechas de seguridad, que incluye, entre otras cuestiones, los procedimientos detallados para la coordinación interna en caso de

incidentes, protocolos para comunicación de brechas a terceras partes y los procedimientos para la valoración del riesgo.

4. Formación y capacitación: los equipos de privacidad reciben formación especializada y participan en programas continuos de capacitación para estar siempre actualizados. Además, se llevan a cabo formaciones dirigidas a todos los empleados, con el fin de que comprendan y apliquen los principios fundamentales de la privacidad.

Todas las actuaciones anteriormente indicadas tienen alcance global al haberse implantado un sistema de gestión de la privacidad a nivel global que abarca todas las geografías en las que Telefónica opera y una normativa interna que aplica también globalmente. Las actividades desarrolladas se encuadran dentro de las fases de la cadena de valor de productos y servicios, comercialización, uso y posventa.

El sistema de evaluación de riesgos ya está plenamente implantado en la herramienta interna de cumplimiento y la cooperación continua con áreas de Seguridad se encuentra asimismo totalmente implantada.

En cuanto a la formación y capacitación, se han impartido varios cursos dentro de la Ventana Formativa global obligatoria en privacidad para empleados a lo largo de 2025, desarrollándose del mismo modo en los próximos ejercicios.

S4-4_02

En relación con impactos asociados a la privacidad, si se produce algún tipo de incidente, la Compañía realiza una evaluación de todos los riesgos asociados, lo que le permite identificar y comprender las posibles repercusiones. Telefónica se enfoca en establecer mecanismos de contacto con los afectados. Esto puede incluir la notificación de incidentes a los usuarios, así como ofrecer asistencia personalizada para resolver dudas o aclaraciones relacionadas con la brecha.

S4-4_03

Como actividad adicional llevada a cabo por la Compañía en materia de privacidad con el objetivo de contribuir positivamente a la mejora de los resultados sociales de los clientes, se puede destacar el Centro de Transparencia, una herramienta diseñada por Telefónica de España para que los clientes puedan gestionar su información de forma sencilla, segura y totalmente controlada.

El Centro de Transparencia permite a los usuarios conocer, gestionar y decidir de forma activa cómo se utiliza su información, facilitando así una relación más justa, clara y segura con la tecnología. Su implantación contribuye positivamente al bienestar y a los derechos digitales de los consumidores.

Seguimiento de iniciativas

S4-4_04

Con el objetivo de realizar un seguimiento y evaluar la eficacia de las actuaciones e iniciativas anteriormente descritas, la Compañía trabaja en las siguientes líneas:

- Auditorías de Privacidad: se realizan en función de lo establecido anualmente en cada Plan de Auditoría para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de protección de datos. Estas auditorías son ejecutadas por el área de Auditoría Interna. Con ellas, se identifican, en su caso, asuntos y áreas de mejora, y se establecen planes de acción cuya implementación se compromete por parte de las áreas gestoras responsables correspondientes.

Auditoría Interna realiza el seguimiento de los planes, auditando, en su caso, su correcta implementación. Adicionalmente, existen otros trabajos en el ámbito de tecnología y ciberseguridad que cubren aspectos de privacidad desde un punto de vista de medidas de seguridad. El proceso del trabajo, la emisión de reportes de Auditoría Interna y el seguimiento de la implementación de los planes de acción comprometidos es homólogo al de las auditorías específicas de privacidad.

- Indicadores de seguimiento: se utilizan indicadores para medir la eficacia de las iniciativas. Estos indicadores permiten monitorizar el progreso de las sociedades del Grupo. Por ejemplo, se evalúan el número de registros de tratamiento levantados, el número de empleados dedicados exclusivamente a privacidad, y el volumen de solicitudes de ejercicio de derechos recibidas y atendidas. Estas métricas ayudan a identificar áreas de mejora.
- Reportes a la Comisión de Auditoría y Control (CAC): esta Comisión, que es informada periódicamente, revisa la efectividad de las políticas y la gestión de riesgos.

S4-4_05

A efectos de determinar qué actuaciones son necesarias en respuesta a un determinado impacto, se ha elaborado un Dominio de gestión de las violaciones de seguridad que detalla el proceso a seguir ante cualquier incidente de seguridad que comprometa datos personales.

Este dominio incluye etapas para la evaluación de la brecha, comenzando con la identificación y contención del incidente, seguida por un análisis exhaustivo para determinar la naturaleza y alcance de la violación.

A partir de esta evaluación, se valora el impacto potencial sobre los interesados y la empresa. Además, se establecen protocolos de notificación que aseguran que los grupos de interés, incluidas las autoridades

pertinentes, sean informados de manera oportuna y conforme a la normativa vigente en caso de que sea necesario.

[S4-4_06](#)

La Compañía adopta un enfoque proactivo para mitigar los impactos negativos materiales sobre los consumidores o usuarios finales, implementando medidas que abarcan diversas áreas. Por ejemplo, el diseño de productos basado en el principio de privacidad desde el diseño.

Otro proyecto a destacar es Opengateway, una iniciativa del sector de las telecomunicaciones liderada por GSMA que transforma las redes en plataformas *developer-ready*, permitiendo exponer todo el potencial de la red mediante APIs globales. Estas capacidades se habilitan siguiendo el principio de privacidad desde el diseño, y Telefónica gestiona su uso para tratar adecuadamente los datos personales de cara a las autoridades y a sus clientes.

[S4-4_07](#)

Se realizan análisis de riesgos sobre los incidentes que incluyen la implementación de medidas mitigadoras para reducir los impactos de posibles incidentes en las personas. Además, se comparte esta información con las Autoridades de Protección de Datos siempre que así lo requieran. En caso de notificación a los interesados, además de informarles sobre la brecha, se les proporcionan recomendaciones para mitigar los posibles impactos, como, por ejemplo, el reseteo de contraseña.

[S4-4_10](#)

El DPO es una figura independiente encargada del cumplimiento de las normativas de protección de datos.

Como responsable en esta materia, coordina las actuaciones necesarias para la gestión de los datos personales en el Grupo. Además, se apoya en el modelo de gobierno del Grupo Telefónica, que establece el marco estratégico, organizativo y operativo para las iniciativas en protección de datos, incluyendo los procedimientos que aseguran el cumplimiento de la normativa.

[S4-4_11](#)

En el ejercicio 2025, al igual que en 2024, no se han identificado incidencias ni casos graves en materia de derechos humanos relacionados con los consumidores o usuarios finales.

[SBM-3_08](#)

Métricas y efectos financieros

Las principales métricas que utiliza la Compañía para evaluar el rendimiento y la eficacia de los planes de acción relacionados con el impacto y los riesgos materiales identificados en materia de privacidad de los datos de sus clientes son:

	2024	2025
Número total de procedimientos abiertos por temas de privacidad/protección de datos con una sanción o reclamación de cliente	351	432
Número total de multas confirmadas por temas de privacidad/protección de datos*	9	13
Cuantía total de las multas confirmadas por temas de privacidad/protección de datos**	1.009.252 €	364.513 €

*Sanciones económicas firmes conforme a la normativa local aplicable, es decir, sin posibilidad de recurso, dictadas por una autoridad competente, que adquiriera firmeza durante el año del reporte.

**Valor total de las multas firmes definidas en el párrafo anterior.

El indicador de procedimientos abiertos recoge los procedimientos relacionados con sanciones o reclamaciones de clientes en materia de privacidad que permanezcan abiertos a cierre del ejercicio, excluyéndose aquellos que hayan sido abiertos y cerrados dentro del mismo año.

El número de multas firmes incluye exclusivamente aquellas sanciones que, a cierre del ejercicio, no son susceptibles de recurso administrativo o judicial. La cuantía económica de las multas firmes corresponde al importe total, en euros, de dichas sanciones.

Objetivos

[S4.MDR-T_14-19](#), [S4-5_01](#), [S4-5_02](#), [S4-5_03](#)

La fijación de objetivos no es aplicable debido a la naturaleza del indicador, que depende de la variabilidad de las sanciones y los procedimientos sancionadores. Estos procesos no siguen un ciclo anual regular, sino que suelen extenderse durante períodos más largos, lo que dificulta su adaptación a intervalos temporales preestablecidos.

Además, los criterios de las autoridades evolucionan, y pueden surgir nuevas normativas nacionales, como es el caso de Brasil, lo que dificulta la previsibilidad. Por otro lado, los procesos administrativos y judiciales en los que se localizan los procedimientos sancionadores también introducen una variable adicional que dificulta la fijación de objetivos concretos.

B) Protección de los niños

Planes de acción

[S4-4_01](#), [S4-4_06](#), [S4-4_10](#), [S4.MDR-A_01-12](#)

En Telefónica se han adoptado las siguientes acciones para prevenir, mitigar o remediar el potencial impacto negativo en materia de protección de menores:

1. Alianzas y cooperación con grupos de interés.

Telefónica participa activamente en foros y alianzas internacionales de alcance global como GSMA, Internet Watch Foundation (IWF) o Global Child Forum, contribuyendo al diálogo sectorial y a la adopción de marcos y buenas prácticas internacionales orientadas a prevenir la exposición de los menores a contenidos ilícitos y a protegerlos frente a la explotación sexual en línea, entre otros riesgos. Además, colabora con ministerios, administraciones y otros organismos de carácter nacional en proyectos de desarrollo de entornos digitales más seguros para los menores.

2. Bloqueo de contenido inapropiado. Por un lado, en los países donde la legislación y las capacidades técnicas lo permiten, entre los que se incluye España, Telefónica colabora con las autoridades competentes para bloquear el acceso a contenidos externos que puedan resultar ilícitos o perjudiciales, por ejemplo, material de abuso sexual infantil. Por otro lado, pone a disposición de los usuarios herramientas que permiten limitar o filtrar el tipo de contenido accesible en la red y en las plataformas audiovisuales propias, incluyendo funciones como control parental, perfiles infantiles, restricciones por edades y bloqueo voluntario de contenidos.

El alcance del bloqueo y de las herramientas de protección puede variar según la regulación local, los requisitos de organismos públicos y las capacidades técnicas disponibles en cada país.

Las actividades desarrolladas son de carácter continuo y estructural y se prevé que continúen los próximos años, se encuadran dentro de las fases de la cadena de valor de operaciones, actividades de soporte, productos y servicios, comercialización, uso y posventa de productos y servicios digitales y afectan principalmente a consumidores y usuarios finales, entidades gubernamentales y reguladores y sociedad.

S4-4_03

Como actividad adicional llevada a cabo por la Compañía en materia de protección de menores, con el objetivo de contribuir positivamente a la mejora de los resultados sociales de los mismos, se encuentra la educación y sensibilización en bienestar digital y uso responsable de la tecnología.

Telefónica promueve el uso responsable y saludable de la tecnología entre niños, adolescentes, familias y sociedad en general. Por ejemplo, Movistar en España a través de la plataforma Movimiento Azul, impulsa iniciativas como: recursos educativos y materiales informativos desarrollados en colaboración con expertos en diferentes ámbitos (ciberacoso, privacidad, alfabetización mediática y bienestar digital, entre otros); campañas de sensibilización en medios, redes sociales y plataformas propias; y colaboraciones con organizaciones, entidades y expertos especializados en protección del menor, educación digital, ciberseguridad y acompañamiento familiar, entre otros (Club de Malasmadres, INCIBE, UNICEF o Pantallas Amigas).

Seguimiento de iniciativas

S4-4_04, S4-4_05

Con el objetivo de realizar un seguimiento y evaluar la eficacia de las actuaciones e iniciativas anteriormente descritas, así como determinar qué actuaciones son necesarias en respuesta a un determinado impacto, la Compañía trabaja en las siguientes líneas:

- Evaluación de su impacto real y su grado de cumplimiento tanto en términos de reputación y percepción social como de alcance y resultados (a través de RepTrak —métrica utilizada para medir la reputación— y *focus groups*, entre otros recursos).
- Monitorización de su participación en foros nacionales e internacionales y revisión anual de los acuerdos y alianzas con entidades especializadas antes de su renovación, para garantizar que se mantienen alineados con las prioridades estratégicas de protección infantil y bienestar digital.

S4-4_07

La Compañía pone a disposición del usuario la información sobre los canales a los que puede dirigirse en el caso de identificar contenidos de abuso sexual infantil, material inapropiado o cualquier conducta perjudicial para los niños. Estos puntos de contacto incluyen las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y/o los organismos competentes en materia de protección de menores en las diferentes geografías.

S4-4_12

Telefónica cuenta con personal especializado en protección de menores en entornos digitales, encargado de supervisar el seguimiento de las acciones destinadas a gestionar el potencial impacto negativo en dicha materia.

Objetivos

S4-5_01, S4-5_02, S4-5_03

Los objetivos en esta materia se orientan a la promoción de un entorno digital seguro, inclusivo y responsable para los niños, así como el apoyo a las familias y educadores en el uso consciente y equilibrado de la tecnología. No aplica la involucración de grupos de interés ya que no se establecen metas mensurables.

C) Acceso a productos y servicios

Planes de acción

S4-4_01

Para mitigar el daño y evitar la materialización de nuevos impactos asociados a los aspectos identificados sobre inclusión digital, las acciones que se han tomado son las siguientes: despliegue de conectividad, con atención especial a las zonas rurales; fomento de la asequibilidad de los servicios básicos de comunicación a través de los Fondos de Servicio Universal; y promoción del Diseño Responsable de productos, desde la vertiente de integrar criterios de accesibilidad en los productos y servicios.

Para los impactos negativos asociados al diseño de productos y servicios, la principal acción adoptada es fomentar el diseño responsable, iniciativa que aborda la



integración de criterios éticos y de sostenibilidad en el desarrollo de productos y servicios, incluyendo un modelo de gobierno para los servicios de inteligencia artificial basado en los principios de IA de Telefónica y en cumplimiento con las regulaciones en materia de IA (EU AI Act).

S4-4_08

El riesgo identificado y asociado a la experiencia y confianza de los consumidores se aborda de forma general a través de las acciones previamente descritas, ya que todas ellas impactan en la generación de confianza de los consumidores y usuarios finales.

Sin embargo, más específicamente, hay una acción concreta que se desarrolla para tratar este riesgo: la atención y experiencia de clientes. Esta iniciativa que busca la mejora de la atención que reciben los consumidores. Para monitorizar la efectividad de esta acción a diario se llevan a cabo encuestas tras el contacto donde se evalúan entre otras la facilidad de la gestión, la satisfacción con la atención y con la solución recibida.

Por otro lado, en las encuestas relacionales junto a la recomendación también se pregunta al cliente por estos términos, respecto de su percepción global de su relación con la Compañía.

S4-4_09

Por último, destacar que algunas de las acciones en las que se trabaja para abordar los impactos o los riesgos también permiten aprovechar las oportunidades materiales que se han identificado asociadas a los temas de inclusión digital, como es el despliegue de conectividad que persigue mitigar el daño y evitar la materialización de nuevos impactos en zonas previamente no conectadas o con un servicio mejorable, al tiempo que supone la oportunidad de capturar ingresos en esas zonas.

En resumen, considerando los impactos, riesgos y oportunidades se pueden destacar cinco acciones que ayudan a prevenir y mitigar impactos y riesgos, a la vez que contribuyen a aprovechar las oportunidades que se presentan. Estas acciones se detallan a continuación:

S4.MDR-A_01-12

1. Despliegue de conectividad

Esta acción trata de fomentar el acceso a los servicios de comunicaciones y la inclusión digital mediante el despliegue de redes.

Se despliegan las redes fijas y móviles con la ambición de que la mayor cantidad de personas tenga acceso a ellas. Para lograrlo, la Compañía cuenta con planes de ampliación de cobertura e infraestructuras, algunos mediante acuerdos con terceros, para poder dar servicio de banda ancha móvil y de fibra. Al mismo tiempo, se actualizan y amplían las redes con tecnologías de última generación que ofrecen servicios de ultra banda ancha.

Las actividades de despliegue de conectividad se desarrollan en las operadoras de telecomunicaciones de la Compañía y afectan directamente a todos sus clientes.

La apuesta por el cierre de la brecha digital es un proceso continuo, sin un horizonte temporal determinado, dado que los avances de la tecnología permiten adaptar las acciones e incrementar la ambición con el paso del tiempo.

Por este motivo, los planes y acciones asociados al despliegue de conectividad, tanto en áreas urbanas como rurales, se han desarrollado a lo largo de los últimos años y, al ser una actividad continua, se prevé que sigan evolucionando en años sucesivos.

S4-4_02

Precisamente este despliegue de conectividad es la principal acción desarrollada para remediar o mitigar el impacto negativo que la brecha digital puede ocasionar en aquellos lugares donde la conectividad es limitada o inexistente.

El resto de los impactos no se han materializado. Se trabaja para identificar y mitigar los riesgos antes de que puedan generar ningún tipo de afectación en los consumidores y usuarios.

Las acciones desarrolladas para el despliegue de conectividad son evaluadas para valorar su progreso y si están abordando adecuadamente los riesgos e impactos asociados. Para evaluar el despliegue de conectividad, se hace seguimiento de la cobertura y el despliegue de banda ancha de los países en los que opera la Compañía.

Recursos y efectos financieros relacionados con el despliegue de conectividad

La inversión en CapEx realizada en 2025 para la mejora de la cobertura de banda ancha relacionada con el acceso a Productos y Servicios está incluida en la inversión de CapEx de transformación de red indicada en 'Efectos financieros de los riesgos y oportunidades climáticos'. La extensión de la cobertura de banda ancha se realiza con las tecnologías 4G/5G y FTTH que forman parte del concepto de Transformación de Red. Véase:

2.9.3.2. Planes de acción - Recursos destinados a las acciones de adaptación y mitigación - Transformación de red y energía renovable

El despliegue de conectividad en zonas rurales supone además una oportunidad de captura de ingresos en esas zonas. Se ha cuantificado dicha oportunidad a través de una estimación del porcentaje de ingresos móviles generados en las áreas rurales de los tres países principales sobre la cifra de ventas y prestaciones de servicios del Grupo, obteniéndose un 3,3% de ingresos de banda ancha móvil rural en 2025.

2. Asequibilidad

La contribución a los Fondos de Servicio Universal trata de garantizar que las personas con menos recursos dispongan de acceso a las redes a un precio asequible, reduciendo o evitando su exclusión social.

Para ello, los organismos públicos designados a tal fin en cada país establecen los mecanismos de financiación del coste derivado de la prestación del Servicio Universal y designan a los operadores que lo prestan.

En este marco, Telefónica contribuye a través de estos fondos cuyo objetivo es facilitar la prestación de servicios de conexión fija a todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, respetando estándares de calidad y a un precio asequible. La gestión del Fondo se encuentra bajo el control de los organismos públicos designados a tal fin en cada país.

La contribución durante el año 2025 se ha centrado en los siguientes países: Brasil, Colombia y Venezuela, dentro de las actividades de operaciones, de productos y servicios y de comercialización.

Como se ha indicado previamente, abordar la brecha digital es un proceso continuo, sin un horizonte temporal determinado. Por este motivo, se prevé que la contribución al Fondo de Servicio Universal que se ha desarrollado a lo largo de los últimos años continúe en años sucesivos.

El Fondo Universal es una herramienta que ayuda a remediar en parte o mitigar el impacto negativo que puede generar el coste de los servicios en los consumidores y usuarios con menos recursos.

Para evaluar el progreso de los Fondos del Servicio Universal, se hace seguimiento de los países en los que se contribuye y las cantidades aportadas año a año.

Recursos destinados a las acciones relacionadas con la asequibilidad

En 2025, Telefónica realizó una aportación a los Fondos del Servicio Universal en los países en los que se contribuye. La cantidad aportada en 2025 fue de 106 millones de euros (138 millones en 2024).

3. Diseño Responsable

El proyecto de Diseño Responsable busca impulsar la sostenibilidad bajo un marco interno que incorpora, en el desarrollo de los productos y servicios, criterios éticos y de sostenibilidad.

El objetivo es mitigar o prevenir posibles perjuicios o impactos negativos a los clientes y usuarios finales, debido, por ejemplo, a problemas de accesibilidad o de sesgos en sistemas que incorporan inteligencia artificial. Para ello, se trabaja en la evaluación de los productos y/o servicios de la Compañía, analizando si cumplen o no con los requisitos de ética/sostenibilidad establecidos.

El marco de Diseño Responsable se basa en cuatro pilares bajo los cuales se evalúan los productos y servicios:

- Criterios ambientales orientados a reducir el impacto en el medioambiente.
- Criterios de accesibilidad en los productos, servicios y canales.
- Criterios de transparencia y derechos digitales que aseguren la responsabilidad en la comunicación con el cliente.
- Criterios que aseguren un uso ético y responsable de la inteligencia artificial para prevenir impactos negativos como la discriminación y los sesgos.

Durante 2025, en el proyecto de Diseño Responsable se han desarrollado tres actividades principales:

A) Refuerzo de los requisitos de accesibilidad exigidos a productos y servicios derivados de la Directiva de Accesibilidad de la UE. Se busca una experiencia de usuario igualitaria para todos los consumidores y usuarios, mejorando la accesibilidad de los canales de atención y comunicación, así como de los productos y servicios.

B) Implementación sólida en todo el Grupo Telefónica del modelo de Gobierno de IA, que permite una gestión eficaz de los riesgos de los sistemas de IA, asegurando el cumplimiento normativo (el EU AI Act y futuras regulaciones aplicables), la aplicación de los principios de IA de Telefónica y el avance hacia la operacionalización de la IA Responsable como palanca para acelerar el desarrollo de la IA y reforzar la confianza de clientes, socios e inversores.

C) Impartición de formaciones específicas a los empleados involucrados en el desarrollo de productos y servicios en materia de accesibilidad y de ética en IA, para complementar el conocimiento técnico.

El Modelo de Gobierno IA aplica a todo el grupo Telefónica, tanto su funcionamiento interno como su cadena de valor. Dicho modelo incluye un sistema de registro, revisión y evaluación de riesgos de los casos de uso de la IA. Se analiza cada impacto potencial a través de este sistema de registro, donde se identifican y mitigan los riesgos significativos. Así se evita que este riesgo potencial se materialice en una discriminación con impacto negativo en los consumidores o clientes.

Para facilitar el entendimiento y aplicación de los Principios, el modelo de Gobierno de la IA y de sus procesos asociados se han desarrollado herramientas, dominios y guías corporativas con información sobre estos temas. Entre ellas destacan el dominio para el registro y análisis de riesgos de casos de uso de IA, la guía de apoyo para documentar dichos registros y la guía de roles responsables de la Gobernanza de la IA. Todo ello se



complementa con un dominio específico para gestionar la adaptación regulatoria en materia de IA y otro que define las responsabilidades en toda la cadena de valor de los sistemas de IA, garantizando de esta manera una supervisión coherente y responsable en todas las etapas del ciclo de vida de los productos y servicios.

En relación con la actividad formativa, en materia de accesibilidad, se han impartido formaciones a empleados de diferentes jurídicas del Grupo, especialmente de Telefónica Innovación Digital y Telefónica España, con responsabilidad en el diseño, desarrollo o aseguramiento de calidad de diferentes productos, servicios y canales digitales. El contenido de dichas formaciones está alineado con las directrices de la Directiva Europea de Accesibilidad.

Respecto a IA, durante 2025 se han llevado a cabo formaciones, tanto a nivel global como en los países en los que opera la Compañía sobre el uso responsable de la IA:

- Cursos dirigidos a todos los empleados para concienciar acerca del uso responsable de la IA y para profundizar en el conocimiento del código de conducta y modelo de gobierno de la Compañía.
- Sesiones de concienciación en las áreas de negocio, con el objetivo de promover una sensibilidad ética y responsable, a la hora de crear productos y servicios con IA.
- Un programa formativo específico para RAI Champions (Responsible Artificial Intelligence Champions), que son los responsables de velar por una IA responsable en cada unidad de negocio.

Respecto al progreso de Diseño Responsable no se han definido indicadores cuantitativos, aunque se están monitorizando y evaluando productos y servicios. Durante el último año, se ha continuado con el análisis de productos y servicios.

En futuros ejercicios se prevé seguir evolucionando y mejorando la implementación de Diseño Responsable. Respecto al Modelo de Gobierno de la IA se trabajará en agilizar los procesos, incorporar nuevas funcionalidades y la operacionalización de requisitos de IA Responsable. También se ampliarán los planes de formación en inteligencia artificial (IA) y accesibilidad. Se incorporarán nuevos programas especializados que permitan implementar controles técnicos para detectar y mitigar riesgos asociados a la IA, así como mejorar la accesibilidad de la experiencia del cliente en todos los canales.

4. Atención y experiencia de cliente

Esta iniciativa busca mejorar la atención y experiencia de cliente y minimizar el riesgo de pérdida de confianza, personalizando los procesos de atención.

Para ello se trabaja en los procesos de atención al cliente, revisando que está satisfecho con la resolución dada en cada una de sus interacciones con los canales de la Compañía. Se valida la atención y el *feedback* recibido para modificar aquello que no funciona o es mejorable.

Para que esto sea posible se han implantado herramientas de escucha del cliente en los principales puntos de contacto con el fin de:

- Levantar los procesos más sensibles en los que actuar de forma inmediata para mejorar la experiencia de cliente.
- Distribuir el *feedback* obtenido a todas las áreas involucradas en la experiencia de cliente.
- Integrar toda la información en una sola plataforma con diferentes capacidades de análisis cuantitativo por múltiples variables, lo que permite profundizar mejor en el análisis de causas raíz.
- Analizar la información de los clientes para entender mejor los puntos fuertes, así como las oportunidades de mejora que guíen los proyectos a partir de esta información.
- Tratar de dar respuesta a la incidencia planteada tras su interacción en alguno de los canales de contacto, y utilizar la información recogida como *input* para priorizar mejoras estructurales en los procesos de la Compañía, evitando que esa incidencia afecte en el futuro a otros clientes.

Estas acciones para mejorar los procesos de atención están ya implantadas y en funcionamiento, con diferente grado de avance, en los negocios de España, Alemania, Brasil y las operaciones de Telefónica en Hispanoamérica, y se prevé que sigan evolucionando en los próximos años.

Además, con el fin de construir relaciones de confianza a largo plazo, en 2025 se han actualizado los Principios de Relación con el Cliente, de aplicación a todo el Grupo, que determinan el compromiso de la organización con los clientes. Estos están basados en dos valores principales: el respeto y la gratitud, que deben estar presentes en todas las interacciones.

Los cuatro Principios sobre los que se articula la relación con los clientes son:

- Principio 1: Te entendemos y nos importas. Escuchamos activamente a nuestros clientes, lo que permite conocer, de primera mano, sus necesidades y expectativas e incorporarlas en los procesos, productos y servicios, así como en los canales de atención y relación.
- Principio 2: Te damos lo que esperas. Queremos ser capaces de construir relaciones de confianza y lograr

una diferenciación respecto a nuestros competidores basada en la excelencia de la experiencia del cliente.

- Principio 3: Te lo ponemos fácil. Buscamos la sencillez y la agilidad en todas las interacciones, lo que implica eliminar barreras y ofrecer soluciones intuitivas y accesibles.
- Principio 4: Te cuidamos y protegemos. Trabajamos para asegurar la protección de los datos y la seguridad de la red y de la información, así como el cumplimiento de todas nuestras políticas internas sobre estas materias.

Para el seguimiento de la satisfacción y experiencia de los consumidores, se utiliza el indicador NPS, cuya información detallada se encuentra en el apartado de objetivos y métricas.

5. Ciberseguridad

Esta acción permite contribuir al impacto positivo y abordar la oportunidad del desarrollo del mercado de los servicios de ciberseguridad. Dentro de esta acción se han identificado las siguientes actividades:

- Implementación de infraestructura tecnológica y capacidades operativas: la unidad de negocio Telefónica Tech ofrece los DOC (Digital Operations Center) y una Red Global de Centros de Operaciones de Seguridad (SOC) para prestar servicios de supervisión y operación de Ciberseguridad y *Cloud*. Los equipos de inteligencia de estas unidades proporcionan servicios gestionados a nivel global, ayudando en la identificación, detección, prevención y recuperación de ciberataques. Además, las operaciones incorporan monitorización constante mediante una plataforma centralizada de amenazas y vulnerabilidades, y utilizan tecnologías de inteligencia artificial y de *machine learning* para detectar proactivamente ataques cibernéticos.
- Alianzas estratégicas y colaboraciones con empresas de *software* de seguridad, proveedores de infraestructura *cloud* y soluciones avanzadas de ciberseguridad, y participación en iniciativas y estándares gubernamentales de seguridad, facilitando el cumplimiento de normativas locales e internacionales.
- Seguridad de la Red: las soluciones NaaS (Network as a Service) ofrecen una infraestructura de red escalable y segura. Al implementar las soluciones SASE (Secure Access Service Edge), se promueve la transición de las redes a la nube, impulsando el rendimiento y la seguridad, salvaguardando activos valiosos para los consumidores y usuarios.
- Seguridad desde el diseño: se prioriza la seguridad desde el diseño fomentando la incorporación de los principios de ciberseguridad en cada fase del ciclo de vida del producto, desde la conceptualización hasta la

implementación y el mantenimiento, con el objetivo de prevenir perjuicios a los clientes y usuarios finales.

- Formación, capacitación y concienciación en ciberseguridad: se ofrecen cursos y talleres orientados tanto a empresas como a usuarios finales sobre la prevención de ataques cibernéticos y buenas prácticas para proteger datos y dispositivos. Se ha creado contenido educativo para sensibilizar sobre los riesgos y beneficios de la ciberseguridad. Además, se cuenta con consultores expertos que ofrecen recomendaciones y soluciones.

Las actividades de ciberseguridad se llevan a cabo en Telefónica Tech y en las operadoras de telecomunicaciones del Grupo. Se dirigen a todos los clientes, tanto del segmento empresarial como residencial (B2B y B2C).

Telefónica Tech como unidad global de negocio cuenta con capacidades especializadas comerciales y operativas en Europa y América.

Destacar que la ciberseguridad se ha convertido en una preocupación creciente a medida que la digitalización avanza en todos los sectores de la sociedad. Tanto empresas como consumidores enfrentan un panorama cada vez más complejo de amenazas, que van desde ataques de *ransomware* y robo de datos, hasta vulnerabilidades en dispositivos conectados. Esta situación se intensifica con el aumento del teletrabajo, el comercio electrónico y el uso masivo de servicios en la nube, lo que amplía el área de exposición a riesgos cibernéticos.

Por este motivo, la protección de la información, la privacidad y la integridad de los sistemas digitales es esencial para la continuidad de las operaciones, y para generar confianza en un entorno cada vez más interconectado. Los planes y acciones asociados a la ciberseguridad se han desarrollado a lo largo de 2025. Además, como parte del Plan estratégico *Transform & Grow*, se reforzará la apuesta en ciberseguridad.

Iniciativas adicionales

S4-4_03

Además de los potenciales impactos negativos descritos en las actividades e iniciativas desarrolladas, se ha identificado también que la actividad de la Compañía puede generar impactos positivos que pueden aportar valor a los consumidores y usuarios finales.

Entre las iniciativas desarrolladas con el propósito de generar esta contribución positiva se pueden destacar las siguientes:

- Impulso al desarrollo socioeconómico por el proceso de digitalización responsable de la sociedad a través de la conectividad y los servicios tecnológicos que ofrece la Compañía.

- Fomento y apoyo al ecosistema emprendedor, así como a través de la inversión constante en centros de incubación para el lanzamiento de nuevas iniciativas de negocio.
- Mejora de productividad, la eficiencia en el uso de recursos y procesos, lo que conduce a un mayor crecimiento socioeconómico, gracias al desarrollo de soluciones innovadoras por parte de la Compañía.

En relación con el desarrollo socioeconómico por el proceso de digitalización responsable, la Compañía ha desarrollado nuevos modelos de negocio que ayudan a desplegar red en zonas rurales de baja densidad poblacional o difícil acceso, promoviendo así el acceso universal a los servicios de comunicaciones. Para lograrlo, en ocasiones es necesaria una actuación colaborativa con terceros que faciliten la ampliación de cobertura e infraestructuras.

Además, impulsar la accesibilidad de los productos ayuda a que cada vez más personas puedan tener acceso a estos servicios.

Para fomentar el ecosistema de emprendimiento y el desarrollo del negocio, Telefónica invierte en *startups*, siguiendo criterios de sostenibilidad. Esta actividad depende de una unidad especializada, denominada Wayra, con la que se invierte en *startups* en fase *seed* y *growth* en diferentes geografías.

La inversión puede ser directamente en *startups* y/o a través de los fondos de inversión en los cuales Telefónica es Limited Partners (LP's).

Para promover el impacto positivo del emprendimiento, un Comité de Inversiones realiza un seguimiento periódico de todas las inversiones y a su vez son analizadas por el departamento de Compliance.

Los datos de seguimiento de las inversiones de la Compañía en 2025 son los siguientes:

- 1.208 *startups* invertidas por Wayra con inversión directa y a través de fondos (1.168 en 2024).
- 963 *startups* invertidas por Wayra directamente (948 en 2024).
- 263 *startups* invertidas por Wayra a través de fondos (237 en 2024).

En relación con el desarrollo de soluciones innovadoras, Telefónica mantiene su compromiso con la investigación y el desarrollo (I+D) como palanca para el crecimiento sostenible y la transformación digital. La Compañía destinó 1.004 millones de euros a actividades de I+D en 2025 en sus operaciones continuadas, sin incluir las subvenciones a la I+D recibidas de administraciones públicas. Esta cifra comprende tanto el coste de los proyectos ejecutados con recursos internos, como el de los proyectos de desarrollo industrial comisionados a

terceros, en los que la Compañía retiene la titularidad de la propiedad industrial generada.

Los proyectos se orientan a tecnologías clave como nuevas redes y servicios de telecomunicaciones, IA, ciberseguridad, tecnologías cuánticas y soluciones digitales para clientes, así como a mejorar la eficiencia operativa.

Telefónica colabora con un amplio ecosistema de agentes que abarca universidades, centros públicos de investigación, administraciones públicas, empresas tecnológicas y socios industriales, contribuyendo al progreso científico y tecnológico y promoviendo el desarrollo de talento especializado y la transferencia de resultados al mercado.

Las actividades de I+D de la Compañía se traducen en la generación de nuevo conocimiento, que se formaliza mediante patentes y otros activos de propiedad industrial. A lo largo de 2025 registró solicitudes de patentes para 25 nuevas invenciones.

Estas patentes protegen resultados de I+D en áreas estratégicas como redes inteligentes y autónomas, ciberseguridad y privacidad aumentada, inteligencia artificial, eficiencia energética, comunicaciones cuánticas y seguridad postcuántica y distribución de contenido multimedia.

A cierre de 2025, Telefónica gestiona una cartera de 478 patentes activas, agrupadas en familias, que a su vez forman parte de un conjunto más amplio de activos de

propiedad industrial e intelectual, siendo el indicador más representativo de la capacidad innovadora de la Compañía. Su gestión activa permite proteger y valorizar la investigación, fomentar la transferencia tecnológica y cooperar con el ecosistema de innovación, contribuyendo al desarrollo de soluciones digitales sostenibles y conduciendo a un mayor crecimiento socioeconómico.

Seguimiento de iniciativas

[S4-4_04](#)

En términos generales, la efectividad de las iniciativas para mejorar el acceso a productos y servicios se evalúa a través de los análisis de satisfacción y experiencia de los consumidores.

Además del indicador NPS, se cuenta con otras mediciones que monitorizan aspectos relevantes, como la percepción de la calidad de la red de la Compañía y la atención prestada en sus canales.

Algunas de las actividades se monitorizan y evalúan a través de indicadores concretos. Para ello se hace seguimiento de la efectividad de las iniciativas de cobertura de red a través de los indicadores de cobertura móvil y fija de banda ancha, así como del indicador de cobertura de banda ancha móvil en zonas

rurales. La asequibilidad se evalúa mediante la cantidad de fondos que se aportan al Servicio Universal. También se hace seguimiento de las evaluaciones de productos que se hacen dentro del marco de Diseño Responsable y de los sistemas que incorporan inteligencia artificial.

S4-4_05

Para determinar las acciones necesarias para responder a los consumidores y usuarios finales, tanto ante una consulta o queja comercial como ante un posible impacto negativo, la Compañía sigue el proceso general de atención y resolución de incidentes descrito previamente.

S4-4_06

Independientemente de la aproximación para dar respuesta a algún tipo de impacto, Telefónica adopta un enfoque proactivo para prevenir los impactos negativos materiales sobre los consumidores o usuarios finales.

Para ello se implementan medidas de evaluación y control como: la iniciativa de Diseño Responsable, la IA responsable mediante el Modelo de Gobierno de la IA, la monitorización del despliegue de redes de banda ancha, la contribución a fondos que facilitan el acceso de personas con pocos recursos a los servicios básicos de comunicaciones y las acciones de atención a los clientes a través de los canales que el Grupo pone a su disposición.

S4-4_07

Para favorecer que los procesos desarrollados están disponibles y funcionan adecuadamente existen varias vías:

- A través de encuestas que se realizan periódicamente, se valora la gestión de los canales de atención que están a disposición de los clientes, para evaluar si estos canales y la atención prestada están siendo adecuados para los consumidores. Para ello, se usa el indicador de percepción Customer Effort, que mide la facilidad con la que los consumidores y usuarios resuelven sus gestiones a través de los canales de la Compañía.
- Por otro lado, en las encuestas transaccionales que se realizan después de cada contacto en los canales de atención, se pregunta al cliente, entre otras cosas, si su consulta ha sido resuelta. De no ser así, tras llevar a cabo la gestión interna para dar respuesta a la consulta, se contacta de nuevo para comunicar la resolución y evaluar su satisfacción con la misma.
- En el resto de los canales, cuando el cliente ha contactado para escalar un problema, una vez está resuelto, se contacta nuevamente para informarle sobre las acciones realizadas.

S4-4_10

Para que la actividad del Grupo no genere un impacto negativo en los consumidores y usuarios, se han definido acciones de prevención asociadas principalmente al desarrollo de modelos de evaluación y control de riesgos, como los que puede generar la IA.

S4-4_12

Los recursos asignados a la gestión de los impactos negativos son los siguientes:

- Para abordar los impactos asociados a la brecha digital, al ser una actividad transversal a toda la organización, no hay definido un recurso específico, sino que se aborda desde las diferentes unidades de la Compañía.
- Respecto a los impactos asociados al Acceso a Productos y Servicios, los recursos se materializan a través del proyecto de Diseño Responsable, liderado por el equipo Global de Sostenibilidad, en coordinación con otras áreas expertas de la organización.
- En relación con la IA, se cuenta con un equipo especializado de IA Responsable, denominado Coordinación IA, dentro de la unidad de Innovación Digital. Este equipo vela por el uso responsable de la inteligencia artificial en las áreas donde se desarrolla, utiliza, adquiere o comercializa, realizando el seguimiento de los Responsables de Negocio de IA para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos. Asimismo, existen perfiles designados como RAI Champions en las áreas de productos y servicios. Su función es garantizar el uso responsable de la IA en su ámbito, dar soporte experto a las áreas de negocio y hacer seguimiento de los casos de uso de IA. Para ello, están recibiendo formación especializada que les permite acompañar y asesorar a sus equipos en el desarrollo de soluciones basadas en IA.

Métricas y objetivos

S4.MDR-T_01-13, S4-5_01, S4-5_02, S4-5_03

Inclusión digital

Las principales métricas que utiliza la Compañía para evaluar el rendimiento y la eficacia de los planes de acción relacionados con el impacto, riesgos y oportunidades identificados en materia de acceso a productos y servicios, y específicamente sobre temas de inclusión digital, se detallan a continuación.

Para evaluar el despliegue de conectividad, se hace seguimiento de los siguientes aspectos:

- Cobertura de banda ancha fija y móvil en los principales países en los que se opera.
- Cobertura de banda ancha móvil en las áreas rurales de los principales países en los que se opera.

Cobertura 4G	2024	2025
Alemania	99,9%	99,9%
Brasil	96,5%	97,0%
España	98,2%	98,2%

Cobertura 5G	2024	2025
Alemania	97,2%	98,6%
Brasil	61,1%	67,4%
España	90,8%	94,6%

Unidades inmobiliarias pasadas con fibra hasta el hogar*	2024	2025
Alemania	582.652	722.667
Brasil	29.113.641	30.964.933
España	30.812.631	31.299.025

*Las unidades inmobiliarias pasadas con fibra hasta el hogar incluyen la cobertura propia en Alemania, Brasil y España, así como la cobertura desplegada en acuerdos con terceros.

Cobertura móvil rural de banda ancha	2024	2025
Alemania	99,4%	99,6%
Brasil	83,5%	85,5%
España	95,0%	95,0%

La cobertura poblacional de banda ancha móvil (4G y 5G) se calcula usando criterios de parametrización nacionales de planificación de red de cobertura en el país en el que aplica. Trata de determinar el porcentaje de la población total del país que puede acceder a los servicios móviles de la operadora para una determinada tecnología. Para el caso del indicador de cobertura específico en áreas rurales, se limitan las áreas sobre las que se calcula el indicador atendiendo a los criterios de 'ruralidad' que especifique cada regulador nacional y se realiza el ejercicio de cálculo sobre estas áreas rurales.

Las unidades inmobiliarias pasadas de FTTH son el número de unidades inmobiliarias de un país que tienen acceso al servicio de FTTH, esto es, que una vez que un cliente pide el alta en el servicio, únicamente hace falta una última actuación de instalación del CPE (Customer Premises Equipment o equipo local de cliente) y, cuando sea necesario, el último tramo de cable desde la caja terminal.

La naturaleza de los indicadores de despliegue de fibra se basa en los modelos de estimación de cobertura de población. Las metodologías para la definición y seguimiento de los indicadores se desarrollan internamente.

Para las Unidades Inmobiliarias pasadas con FTTH se utilizan herramientas de planificación de red local, que indican qué ubicaciones geográficas están cubiertas con FTTH. Esta información se cruza con la de cuántas Unidades Inmobiliarias hay en cada ubicación geográfica y de esta forma puede determinarse el total de Unidades Inmobiliarias pasadas por el servicio FTTH.

Se han definido objetivos sobre la penetración y la calidad de las redes de telecomunicaciones, ya que este

despliegue ayuda a contribuir al desarrollo socioeconómico, como se ha indicado previamente.

Los objetivos son relativos a los indicadores de cobertura de banda ancha móvil, en los principales países en los que opera la Compañía:

- Banda ancha móvil: porcentaje de cobertura 5G.

El indicador de porcentaje de cobertura 5G se refiere al porcentaje de población que tiene posibilidad de disfrutar del servicio 5G en una tecnología de acceso móvil. En particular, el indicador determina el porcentaje de la población total del país que puede acceder a los servicios móviles de la operadora para una determinada tecnología.

Objetivo: alcanzar las siguientes coberturas de la red de 5G SA (Stand Alone) en 2030:

- España: 98%
- Brasil: 90%
- Alemania: 99%

Desempeño en 2025: la cobertura de red 5G de Telefónica aumentó hasta el 94,6% en España, 67,4% en Brasil y 98,6% en Alemania.

Los objetivos locales de despliegue de la red de 5G SA son relativos y se miden en porcentaje sobre el total de población residente en esos países. Se trata de objetivos de alcance local, aplicables a España, Brasil y Alemania. El horizonte temporal es 2030 y carece de objetivos intermedios.

Las áreas de Estrategia y de Planificación de Red locales de la Compañía determinan, con la ayuda de los equipos comerciales, los objetivos de despliegues de red por acometer en los años siguientes.

Los indicadores de avance hacia el objetivo se evalúan mensualmente. Este seguimiento periódico ayuda a gestionar su consecución, ya que el análisis del grado de avance permite modificar los métodos si no se está yendo por la senda esperada.

La naturaleza de los indicadores de cobertura de red móvil se basa en los modelos de estimación de cobertura de población.

Los objetivos descritos están relacionados con:

- Los Principios de Negocio Responsable, particularmente con el principio relacionado con el compromiso con los clientes.
- El compromiso plasmado en la Política Global de Derechos Humanos de "impulsar la conectividad en comunidades locales y zonas remotas o de difícil acceso con el objetivo de reducir la brecha digital. Contribuir a iniciativas relacionadas con la educación digital y el acceso a la tecnología por parte de colectivos vulnerables".

Metodología: las metodologías para la definición de los objetivos y seguimiento de los indicadores de cobertura se desarrollan internamente. Para el cálculo de las coberturas poblacionales (4G y 5G) se utilizan las herramientas de planificación de red local, que son capaces de indicar el nivel de señal que hay en una determinada zona geográfica. Esta información se cruza con la información de la distribución poblacional por la geografía, y de esta forma puede determinarse el total de población cubierta por cada tecnología (4G o 5G) para un determinado nivel de señal mínimo.

Finalmente, cabe indicar que los clientes no participan en la definición de los objetivos.

Satisfacción de los consumidores y usuarios
Para realizar un seguimiento de la satisfacción y experiencia de los consumidores y usuarios se usa la métrica NPS que ayuda además a valorar la recomendación de los productos y servicios.

Este indicador se sigue desde 2017, y se ha fijado como objetivo vinculado a la retribución variable de los empleados de la Compañía que reciben este tipo de retribución, y forma parte del Plan estratégico.

El cálculo del NPS del Grupo de 2025 se ha realizado en base a los resultados obtenidos en las operadoras del Grupo en España, Brasil, Alemania, Chile, Colombia, México y Venezuela.

NPS Telefónica*

	2024	2025
NPS Grupo	33	35
NPS B2C	27	28
NPS B2B	51	55

*Perímetro 2024: las operadoras del Grupo en España, Brasil, Alemania, Argentina, Perú, Chile, Colombia, México, Uruguay, Ecuador y Venezuela. Perímetro 2025: Las operadoras del Grupo en España, Brasil, Alemania, Chile, Colombia, México y Venezuela.

Se calcula a través de encuestas relacionales, preguntando a los clientes si recomendarían a Telefónica. El resultado se obtiene restando al número de promotores (valoraciones de 9 y 10) el de detractores (valoraciones de 1 a 6).

Cada mes se realizan encuestas a clientes B2C y B2B de las operadoras de telecomunicaciones de España, Brasil, Alemania y la región de Hispanoamérica. Se evalúan aspectos como la calidad de la red, la atención al cliente, la oferta comercial y el precio. Uno de los indicadores que se obtiene de estas encuestas es el NPS.

Posteriormente, cada operación consolida su NPS a nivel país, con el resultado por segmento B2C y B2B y se consolida a nivel Grupo Telefónica para la evaluación frente al objetivo anual.

Objetivo: incrementar el valor del NPS anualmente.

Desempeño en 2025: a pesar de la evolución positiva de los últimos años, el NPS se ha mantenido estable respecto al cierre de 2024 (35) considerando los cambios en el perímetro de consolidación del Grupo Telefónica en 2025, en concreto, desinversiones de algunas operaciones en Hispanoamérica. Véase 'Perímetro de consolidación' en el apartado:

2.1. Bases de preparación

Metodología del indicador: la metodología para la definición del objetivo y seguimiento se define y desarrolla internamente. Se basa en encuestas diarias por vía telefónica, digital y/o presencial que incluye la pregunta de recomendación de la que se obtiene el valor final del indicador.

La medición del NPS y el cálculo del indicador, tanto a nivel local como a nivel global, se auditan internamente.

El objetivo descrito de NPS está relacionado con los Principios de Negocio Responsable, particularmente con el principio relacionado con el compromiso con los clientes.

Los clientes no participan en la definición de los objetivos. Sin embargo, los resultados de las encuestas de evaluación de satisfacción sí son la fuente para la

fijación del objetivo anual. Para ello, se consideran aspectos metodológicos recogidos en el Manual de Calidad del Grupo Telefónica e inputs de negocio.

Esta metodología parte de la definición realizada internacionalmente para el indicador NPS, y se ajusta a las características propias de Telefónica para la ponderación por región y segmento. Para ello:

- Se determina el perímetro al que se aplica el cálculo, es decir, los segmentos de clientes, las jurídicas y las marcas comerciales.
- Se definen los ponderadores o la fórmula de cálculo utilizada para consolidar el KPI a nivel Grupo.

Inputs de Negocio, considerando:

- La evolución del indicador de la unidad de negocio de los últimos años.
- El último dato real disponible, y/o la previsión de cierre del año en curso.
- Las iniciativas propias y de la competencia, que los países contemplan en sus planes de acción.
- Análisis de correlaciones del impacto que los procesos evaluados tienen en el indicador, es decir, en qué medida contribuye la red, la oferta, la atención al cliente o el precio a la evolución del NPS.