III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

24576 *Resolución de 11 de noviembre de 2026, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VII Convenio colectivo de Telefónica Servicios Audiovisuales, SAU.*

Visto el texto del VII Convenio colectivo de la empresa Telefónica Servicios Audiovisuales, SAU (código de Convenio n.º 90013192012001), que fue suscrito con fecha 18 de septiembre de 2026, de una parte, por los designados por la Dirección de la empresa en representación de la misma, y de otra, por el Comité intercentros en representación de las personas trabajadoras, y que ha quedado finalmente subsanado mediante acta de 29 de octubre de 2026, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartado 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (BOE de 24 de octubre), y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 11 de noviembre de 2026.–La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

VII CONVENIO COLECTIVO DE TELEFÓNICA SERVICIOS AUDIOVISUALES, SAU

TÍTULO I

Ámbitos y normas de aplicación

Artículo 1. *Ámbito territorial.*

El presente convenio, que ha sido negociado entre la Empresa y su Comité Intercentros, resultará de aplicación en los centros de trabajo de Telefónica Servicios Audiovisuales constituidos y que puedan constituirse en un futuro durante el tiempo de su vigencia, en el territorio nacional.

Artículo 2. *Ámbito personal.*

El presente convenio afecta única y exclusivamente al personal sujeto a Convenio Colectivo en alta en la Compañía a la fecha de la suscripción del mismo, así como a los que se incorporen a partir de la citada fecha, con expresa exclusión de:

1. Personal de Alta Dirección comprendidos en el artículo 2.1.a) del Estatuto de los Trabajadores.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

2. Personal con cargo de Director/a, Gerencia o Jefatura.

3. Toda aquella persona trabajadora que desempeñando funciones de especial responsabilidad pacte de manera voluntaria el disfrute de condiciones distintas a las de este convenio.

4. La empresa facilitará al Comité Intercentros y a la representación unitaria de los centros en su ámbito, la información relativa al número de cargos fuera de convenio. En cualquier caso, el número de personas fuera de convenio no superará un tercio de la plantilla. Si por necesidad del desarrollo empresarial hubiera que superar este porcentaje se informará previamente al Comité Intercentros.

Artículo 3. *Ámbito temporal.*

1. El presente convenio entra en vigor con efectos del 1 de enero de 2026 con independencia de la fecha de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», salvo en aquellas materias del convenio en las que se haya pactado una fecha específica de vigencia. Tendrá vigencia hasta el día 31 de diciembre de 2028.

2. No mediando denuncia expresa de las partes, este convenio prorrogará su vigencia por períodos sucesivos de un año, salvo aquellas materias cuya prórroga sea expresamente excluida en las cláusulas del presente convenio. La denuncia podrá ser realizada por cualquiera de las partes firmantes del presente convenio, con una antelación mínima de dos meses a la fecha de la finalización de la vigencia convenida o de las sucesivas prórrogas.

Artículo 4. *Comisión de Aplicación e Interpretación.*

1. Para velar por la correcta aplicación de lo dispuesto en este convenio y conocer de cuantas cuestiones le sean sometidas, se constituye una Comisión paritaria, en tanto se mantenga la vigencia del convenio, con tres miembros designados por la Dirección, y un miembro de cada una de las organizaciones sindicales firmantes del presente acuerdo. En cualquier caso, se considerará paritaria entre empresa y representación de las personas trabajadoras, con independencia del número de personas que formen parte de esta por parte de la empresa. Igualmente, tendrá competencias para la solución de las discrepancias que pudieran surgir en la no aplicación de las condiciones de trabajo a que se refiere el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores.

2. La Comisión de Aplicación e Interpretación se reunirá, en el plazo máximo de quince días, a petición de cualquiera de las partes, cuando existan causas que lo justifiquen o por consultas realizadas por parte de las personas trabajadoras a través de sus Representantes. Con carácter ordinario se reunirá una vez cada tres meses.

3. Los miembros de la Comisión Paritaria podrán ser sustituidos a petición de la parte que representen.

4. Ambas partes acuerdan que las discrepancias que puedan surgir en el seno de la Comisión Paritaria de Interpretación y Vigilancia, así como la solución de los Conflictos Colectivos de aplicación de este Convenio Colectivo, o de cualquier otro acuerdo firmado entre la Empresa y los Representantes legales de las personas trabajadoras, se efectuará conforme a los procedimientos regulados en el VI Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales, de 26 de noviembre de 2020. Esta cláusula no supondrá en ningún caso el sometimiento obligatorio a arbitraje.

Artículo 5. *Compensación y Absorción.*

Las condiciones establecidas en el presente convenio sustituyen a todas las establecidas en el anterior convenio, sin perjuicio del mantenimiento como condiciones ad personam de aquellas reconocidas a título individual que sean más beneficiosas, en su conjunto y cómputo anual, a las establecidas por el presente convenio. Las condiciones de este convenio absorberán y serán compensadas en conjunto y cómputo

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

anual por cualquiera de las mejoras parciales que en el futuro pudieran establecerse, por disposición legal de carácter general o específico, convenio colectivo o pacto individual.

Artículo 6. *Vinculación a la totalidad: Regla general y particularidades.*

A todos los efectos, el presente convenio constituye una unidad indivisible debiendo ser aplicado y observado en su integridad. No obstante, si la autoridad judicial competente declarase la nulidad de alguna de sus cláusulas o modificara su contenido y efectos, quedará sin eficacia dicha cláusula del convenio exclusivamente.

TÍTULO II

Organización de la actividad laboral

Artículo 7. *Facultad de Organización.*

La organización de la Empresa corresponde a su Dirección, que en cada caso adoptará las decisiones pertinentes, con sujeción a la Legislación vigente.

La Dirección de la Empresa adoptará, previa petición de informe a los Representantes de las personas trabajadoras, cuando legalmente corresponda, cuantos sistemas de racionalización, automatización y modernización juzgue necesarios, así como cuantos métodos puedan conducir a una mejora técnica y económica de la Empresa, sin perjudicar la formación profesional que el personal tiene el deber y el derecho de completar, mediante la práctica diaria y estudio conducentes a tal fin.

La Empresa informará con la debida antelación a la Representación de las personas trabajadoras, en todos aquellos casos contemplados en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores y legislación concordante.

Artículo 8. *Sistema de Clasificación Profesional.*

Los diferentes puestos laborales existentes en la empresa se integran en cinco grupos laborales que se corresponden con sendas áreas de actividad de la compañía: Grupo de Subalternos, Grupo de Administrativos, Grupo de Operadores, Grupo de Técnicos y Grupo de Producción Externa.

Los cinco grupos se clasifican, a su vez, a efectos retributivos, en un sistema unificado de tramos salariales, con mínimos y máximos salariales iguales para tramos equivalentes en los diferentes grupos.

La empresa y la representación social manifiestan ser plenamente conscientes de la necesidad de redefinir la clasificación profesional vigente, con el fin de adecuarla a la realidad organizativa y a las funciones efectivamente desempeñadas en la compañía. En este sentido, ambas partes expresan su compromiso de constituir una comisión paritaria que tenga como misión principal negociar y establecer los criterios y categorías que permitan una ordenación más justa, equitativa y adaptada a las necesidades actuales y futuras de la organización.

Por lo anterior, las partes firmantes se comprometen a constituir una comisión de trabajo, formada por tres miembros de la Empresa y un miembro de cada una de las organizaciones sindicales firmantes del presente acuerdo. En cualquier caso, se considerará paritaria entre empresa y representación de las personas trabajadoras, con independencia del número de personas que formen parte de la misma por parte de la empresa. Esta comisión desarrollará de manera detallada esta materia, durante los próximos tres años de vigencia de este convenio, garantizando el avance de los trabajos y la adopción de acuerdos que reflejen adecuadamente los intereses y objetivos comunes.

Durante el periodo de negociación del referido acuerdo, se garantiza la conservación y mantenimiento de las categorías y niveles salariales vigentes a la fecha de inicio de dichas negociaciones, sin que se produzcan modificaciones o descensos en las mismas

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

que puedan afectar a los derechos y condiciones actuales de las personas trabajadoras. Esta situación se mantendrá hasta la firma y entrada en vigor del acuerdo definitivo entre las partes, preservando así la estabilidad y seguridad laboral durante todo el proceso negociador.

Artículo 9. *Promoción interna y desarrollo profesional.*

Todo el personal de la Empresa tendrá derecho de preferencia para cubrir las vacantes existentes, ya sea en puestos actuales o de nueva creación, siempre que reúnan el perfil requerido.

Los procesos de promoción interna se regirán por principios objetivos de transparencia, igualdad de oportunidades, capacidad, mérito y desarrollo profesional, informando internamente de todas las vacantes por los canales establecidos por la empresa.

La evaluación de candidaturas tendrá en cuenta, además de la adecuación al perfil del puesto:

– La contribución individual en base a los criterios definidos por la Compañía.
– Experiencia, aportación e impacto en el negocio.
– El potencial de desarrollo, conforme al modelo de Performance o de evaluación implantado en la organización.
– La participación y aprovechamiento en itinerarios formativos y planes de crecimiento continuo, incluyendo los programas de la Escuela de Excelencia Técnica Audiovisual, sin perjuicio de lo recogido en el artículo 39 sobre Formación.

Los procesos de promoción incorporarán la posibilidad de feedback formal a los participantes, con objeto de identificar áreas de mejora y facilitar su desarrollo futuro.

Artículo 10. *Competencia desleal.*

El personal sujeto al presente convenio se compromete a no realizar ninguna actividad que pueda suponer concurrencia con la Empresa y a no colaborar con cualquier empresa que directa o indirectamente lo haga. Las personas trabajadoras deberán informar por escrito de las actividades anteriormente mencionadas que se pretendan desempeñar fuera de TSA tanto a RRHH/Personas como al responsable pertinente, así como de cualquier otra actividad que pueda afectar a su dedicación a la Empresa o a su rendimiento en la misma. TSA otorgará su autorización por escrito para la realización de dichas actividades.

Se permite de manera específica la posibilidad de impartir clases por parte de las personas trabajadoras, previa comunicación y autorización del responsable, que la otorgará siempre que dicha actividad no afecte al servicio.

Cualquier incumplimiento de estos requisitos por parte de la persona trabajadora, podrá ser objeto de sanción disciplinaria.

TÍTULO III

Régimen retributivo

Artículo 11. *Estructura salarial.*

Los conceptos salariales son el salario base y, todos aquellos a los que tuviera derecho la persona trabajadora, en función del texto de este convenio y la legislación vigente.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Artículo 12. *Salario Base.*

Las cuantías establecidas por tramos salariales, según la tabla anexa al presente convenio, son anuales y se distribuyen en 14 pagas, de las cuales dos son extraordinarias. El periodo de devengo de estas pagas extraordinarias es semestral, del 1 de enero al 30 de junio y del 1 de julio al 31 de diciembre y se abonarán antes del 30 de junio y del 20 de diciembre respectivamente. El personal que ingrese o cese a lo largo del año tendrá derecho a la percepción de las partes proporcionales de dichas pagas en función del tiempo trabajado.

Artículo 13. *Horas Nocturnas.*

Las horas trabajadas en el horario nocturno que establezca la legislación vigente, se retribuirán con un incremento del 25 % sobre la hora ordinaria de trabajo.

Artículo 14. *Complemento de Turnos.*

1. Las cantidades que por este concepto se perciben compensan económicamente la realización de un horario a turnos rotativos asignados en función de las necesidades del servicio, en jornada semanal de lunes a domingo, incluidos festivos y trabajo en periodo nocturno, cuando corresponda en función de la rotación o de las necesidades del servicio. Este régimen resulta de aplicación principalmente a las personas trabajadoras adscritas a las áreas de Operaciones e Ingeniería, por la naturaleza de sus funciones y por la necesidad de garantizar la continuidad y adecuada prestación de los servicios. No obstante, podrá aplicarse a otras áreas, puestos o funciones cuando concurran necesidades organizativas, técnicas, productivas o de atención al cliente que justifiquen objetivamente la prestación de servicios a turnos.

2. Los turnos de trabajo se organizarán mediante cuadrantes, que reflejarán la distribución prevista de jornadas, horarios, descansos y rotaciones, y serán comunicados con la antelación establecida en la letra C) del apartado 2 del artículo 24 del presente convenio (14 días).

La empresa podrá introducir ajustes o modificaciones en los cuadrantes de turnos, incluidos cambios de turno, jornada u horarios concretos, cuando resulte necesario por causas organizativas o técnicas debidamente justificadas, para garantizar la adecuada cobertura del servicio, debiendo ser comunicados con la antelación establecida en la letra C) del apartado 2 del artículo 24 del presente convenio (14 días), salvo excepciones convenientemente justificadas.

3. El complemento de turnos se devengará diariamente y se percibirá en tanto se mantengan las funciones y actividades específicas que determinan su devengo. Su cuantía anual es la establecida en el anexo I del presente convenio.

4. Las personas trabajadoras que perciban este complemento podrán ser asignadas a un cuadrante adicional destinado a la cobertura de incidencias, ausencias imprevistas o necesidades operativas del servicio, incluyendo la anticipación de la entrada, el retraso en la salida dentro del mismo turno o la incorporación fuera del turno establecido, en los términos de organización recogidos en el presente artículo. La asignación a los cuadrantes adicionales de cobertura procurará realizarse, siempre que resulte posible, atendiendo a criterios de voluntariedad entre las personas trabajadoras.

A estos efectos, la asignación de dichos periodos se realizará de forma rotativa y equilibrada entre las personas trabajadoras del equipo, conforme a la planificación de cuadrantes, siendo el tiempo máximo de designación de tres semanas en periodos de cuatro, respetándose en todo caso el descanso entre jornadas, el semanal, así como los periodos de vacaciones. Asimismo, y con carácter general, el número total de días en situación de cobertura de cuadrante no podrá superar las 70 jornadas en cómputo anual (días naturales) por persona trabajadora.

En todo caso se respetará lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores en materia de tiempo de trabajo.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

La asignación o inclusión en los cuadrantes adicionales de cobertura dará derecho a percibir la cantidad diaria prevista en el anexo I del presente convenio, denominada «plus cuadrante». Adicionalmente, el tiempo de trabajo efectivo que, en su caso, llegue a realizarse como consecuencia de la activación o cobertura derivada de dichos cuadrantes, será compensado, a criterio de la Empresa, prioritariamente mediante descanso equivalente o mediante el abono del importe correspondiente a la hora ordinaria calculada conforme al salario de la persona trabajadora.

El plus cuadrante aplica a partir del 1 de octubre de 2026.

Las personas trabajadoras que, a la fecha de entrada en vigor del presente convenio, vinieran percibiendo simultáneamente el complemento de turnos y el complemento de disponibilidad –situación declarada a extinguir– no generarán derecho a percibir cantidad alguna en concepto de «plus cuadrante» por la mera asignación o inclusión en dichos cuadrantes adicionales, al entenderse que dicha situación queda ya retribuida mediante el complemento de disponibilidad que perciben. No obstante, sí tendrán derecho a la compensación que corresponda por las activaciones o coberturas efectivamente realizadas como consecuencia de su activación, en los términos previstos en el párrafo anterior.

Como excepción, cuando la persona trabajadora adscrita a un régimen de turnos prolongue su jornada mediante la anticipación de la entrada o el retraso de la salida respecto del turno asignado, resultará de aplicación la compensación prevista en el anexo I para la prolongación de jornada, conforme al tramo de duración correspondiente.

Artículo 15. *Complemento de distribución irregular de la jornada.*

1. Dentro de los márgenes delimitados por la legislación vigente en cada momento, la percepción de este complemento comprenderá, en casos de necesidades del servicio, una disposición de la jornada distribuida de forma irregular diaria, mensual o anualmente.

2. Su cuantía anual es la establecida en el anexo I del presente convenio. El complemento de distribución irregular de la jornada se devengará diariamente y se percibirá en tanto se mantengan las funciones y actividades específicas que determinan su devengo.

En todo caso se respetará lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores en materia de tiempo de trabajo.

Artículo 16. *Complemento de puesto de trabajo.*

1. En función de las circunstancias específicas de la actividad desarrollada por las personas trabajadoras pertenecientes a cualquiera de los grupos laborales, la Empresa podrá reconocer un complemento especial de puesto de trabajo. Su cuantía y forma de pago se pactará individualmente.

2. El complemento se devengará diariamente y se percibirá en tanto se mantengan las circunstancias que motivan su reconocimiento.

Artículo 17. *Complemento cambio a Guadalajara.*

El citado complemento se abonará a la persona trabajadora que, prestando sus servicios en otro centro de Telefónica Servicios Audiovisuales fuera de la provincia de Guadalajara y siempre que su domicilio no esté en la citada provincia, pase a realizar su trabajo en el Centro Comunicaciones Satélite (CCS) de Armuña de Tajuña-Guadalajara, sito en Ctra. N-320, km 254, CP 19135.

La percepción del importe establecido para este Complemento será de forma prorrateada en cada paga, siempre que la persona trabajadora preste servicios en el citado centro, dejándose de percibir en caso contrario o en el momento en que la persona trabajadora retorne a su centro de origen o a cualquier otro en el que se encuentre en ese momento instalada la compañía.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Artículo 18. *Complemento de disponibilidad.*

El complemento de disponibilidad retribuye, previa aceptación voluntaria de la persona trabajadora, la localización fuera de su jornada ordinaria cuando existan necesidades del servicio según la modalidad establecida, fijándose tiempos de respuesta razonables y priorizando, siempre que sea posible, la atención telemática de incidencias.

La disponibilidad constituye una mera localización por vía telefónica/telemática y tendrá la consideración de tiempo de trabajo efectivo exclusivamente el tiempo dedicado a las intervenciones o actuaciones realizadas, como consecuencia de su activación.

A estos efectos, se entenderá por intervención o actuación efectiva el tiempo dedicado por la persona trabajadora a la resolución, atención, diagnóstico, coordinación, escalado o traspaso de una incidencia tras la activación de la disponibilidad.

La empresa garantizará el respeto a los descansos legalmente establecidos, así como el respeto a los periodos de vacaciones y demás permisos previstos en la normativa laboral, organizando la disponibilidad mediante sistemas rotativos. Se acuerda, a la firma del presente texto, efectuar un seguimiento del grado de implantación y aplicación durante el primer año.

Cuando las actuaciones realizadas en régimen de disponibilidad impliquen la superación de la jornada semanal, el exceso de tiempo trabajado se compensará mediante descanso equivalente en una proporción de una hora de descanso por cada hora efectivamente trabajada.

Cuando las actuaciones realizadas en régimen de disponibilidad determinen la superación de la jornada máxima anual establecida en el convenio, dicho exceso será compensado preferentemente mediante descanso equivalente en una proporción de una hora y media de descanso por cada hora efectivamente trabajada (1:1,5).

A. Disponibilidad ordinaria.

La disponibilidad ordinaria requiere que la persona trabajadora pueda estar localizable y accesible telefónicamente por los medios facilitados por la empresa, para la atención de consultas y/o incidencias en un periodo de tiempo inferior a tres horas, desde que se reciba la comunicación de activación.

Este complemento no implica por sí mismo, la ejecución de actuaciones inmediatas, la atención de incidencias inmediatas, ni la realización automática de trabajo efectivo urgente.

Con carácter general, este régimen de disponibilidad se aplicará a las áreas, puestos o funciones operativas o de continuidad de servicio de la organización. No obstante, cuando concurran necesidades objetivas, la empresa podrá extender su aplicación a otras áreas o funciones, informando previamente a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras.

La percepción de este complemento se mantendrá mientras concurran las circunstancias que la justifiquen. Su cuantía, así como la compensación de las intervenciones realizadas, será la establecida en el anexo I.

B. Disponibilidad reforzada.

La disponibilidad reforzada podrá asignarse a las personas trabajadoras que se encuentren en situación de disponibilidad ordinaria cuando así lo requieran las necesidades del servicio.

Esta modalidad estará vinculada a actividades de ingeniería, gestión de proyectos, soporte técnico o cualesquiera otras que requieran garantizar la continuidad de los servicios prestados por la empresa a sus clientes, garantizando la adecuada respuesta y, en su caso, la continuidad del servicio mediante las actuaciones necesarias o su correspondiente traspaso, pudiendo tener en cuenta, en todo caso, su complejidad técnica, nivel de criticidad e impacto en el cliente.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

La atención a incidencias deberá iniciarse en un plazo máximo de 30 minutos desde la activación. Cuando resulte necesaria la presencia física en el centro de trabajo o en instalaciones del cliente, esta deberá producirse en un plazo orientativo de 60 minutos.

La empresa comunicará con carácter general los calendarios de disponibilidad reforzada con una antelación mínima de 15 días, procurándose una distribución rotativa, equilibrada y previsible entre las personas trabajadoras.

La permanencia en esta modalidad no podrá exceder de dos semanas consecutivas en periodos de cuatro. Excepcionalmente, podrá ampliarse hasta tres semanas por necesidades justificadas del servicio, previa información a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras.

La percepción de este complemento se mantendrá mientras concurran las circunstancias que la justifiquen. Su cuantía, así como la compensación de las intervenciones realizadas, será la establecida en el anexo I, aplicando a partir del 1 de octubre de 2026.

Artículo 19. *Complemento de Responsabilidad.*

Retribuye, con las cantidades que se fijan en la tabla del anexo I al presente convenio, el desarrollo de actividades con una especial incidencia en la consecución de objetivos de la actividad productiva, tanto de tipo general como específico, así como las labores cualificadas de supervisión y coordinación ejercidas sobre un colectivo determinado.

Artículo 20. *Trabajos programados.*

Las personas trabajadoras, podrán ser requeridas, con carácter general, con un plazo de preaviso mínimo de 72 horas, para realizar trabajos programados que, debido a su relevancia funcional y afectación directa al servicio o cliente, deban ejecutarse obligatoria y necesariamente fuera del horario laboral ordinario.

Se entiende por trabajos programados aquellos que por su importante afectación al servicio deben realizarse fuera del horario habitual de trabajo, requiriendo la coordinación previa de todas las partes implicadas, incluidos los clientes y el equipo responsable, procurando en todo momento la identificación y el acuerdo sobre el momento más conveniente y adecuado para su ejecución, atendiendo tanto a la autonomía profesional y el conocimiento técnico del personal como a los compromisos derivados con el cliente y las necesidades específicas del proyecto.

La compensación económica de dichos trabajos se determinará conforme a la escala graduada prevista en la tabla del anexo I del presente convenio, ajustándose a las características particulares de la actuación o intervención, aplicando a partir del 1 de octubre de 2026.

En todo caso se respetará lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores en materia de tiempo de trabajo y no se activará para la realización de este tipo de trabajos a las personas trabajadoras que se encuentren disfrutando de sus periodos de descanso, así como en periodos vacacionales o de disfrute de permisos de conciliación, u otros reconocidos legal o convencionalmente.

Artículo 21. *Préstamos y Anticipos.*

1. El personal de plantilla fija podrá solicitar préstamos por una cantidad no superior a cuatro veces la mensualidad correspondiente, no pudiendo rebasar en ningún caso los 10.000 euros. No se concederán más de cinco préstamos por mes para el conjunto de la plantilla. Hasta 7.200 euros, el préstamo habrá de reintegrarse en las veinticuatro mensualidades siguientes, o treinta mensualidades si el préstamo supera ese importe, salvo el personal temporal que deberá hacerlo antes de la finalización de su contrato. El interés nominal será del 0 %, estándose a efectos fiscales y de cotización a lo dispuesto en la legislación en vigor.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

2. En caso de que la persona trabajadora cause baja en la empresa con anterioridad al reintegro del préstamo, la parte restante del mismo deberá ser cancelada de forma automática, convirtiéndose la misma en una deuda líquida, vencida y exigible. Se podrá descontar dicho importe de cualquier devengo pendiente, incluyendo a título ilustrativo y no exclusivo, cualquier concepto de finiquito, indemnizaciones o suplidos.

3. Las personas trabajadoras no podrán solicitar otro préstamo hasta que no haya sido cancelado el que tengan vigente.

4. Las personas trabajadoras de plantilla fija podrán solicitar anticipos a cuenta de la paga extraordinaria más próxima. El importe de dichos anticipos no podrá ser superior al importe de dicha paga.

5. En el caso de personas trabajadoras con contrato temporal, la empresa podrá limitar las condiciones de concesión del préstamo, o incluso denegarlo, en función de la duración que la misma estime que pueda tener dicho contrato y de la capacidad de devolución de las cantidades solicitadas.

Artículo 22. *Incremento Salarial.*

1. Se acuerda un incremento salarial del 3% para el año 2026, del 2% para el año 2027, y del 2% para el año 2028, que se aplicarán al salario base y a los siguientes conceptos salariales incluidos en nómina: Complemento de puesto, Complemento de disponibilidad, Complemento de responsabilidad, Mejora voluntaria, Complemento personal, Complemento *ad personam*, Complemento de turnos, Complemento de distribución irregular, Complemento cambio a Guadalajara.

TÍTULO IV

Jornada laboral y horarios

Artículo 23. *Jornada ordinaria.*

1. La jornada ordinaria anual queda establecida en 1.734 horas y, a partir de 2027, en 1.726 horas. Cada año se ajustará el calendario laboral, para asegurar el cumplimiento de este cómputo anual de trabajo efectivo.

Artículo 24. *Jornada de personas trabajadoras a turnos.*

1. La jornada anual de las personas trabajadoras a turnos queda establecida en 1.734 horas y, a partir de 2027, en 1.726 horas. Cada año se ajustará el calendario laboral para asegurar el cumplimiento de este cómputo anual de trabajo efectivo.

2. En la organización de los turnos de trabajo se tendrán en cuenta las siguientes normas:

a) Se respetará el descanso mínimo entre jornadas fijado por la legislación vigente, sin que en ningún caso pueda ser inferior a un periodo de 12 horas de descanso entre jornadas en el día de cambio de turno.

b) Ninguna persona trabajadora permanecerá en turno de noche más de dos semanas seguidas, salvo que lo solicite voluntaria y formalmente.

c) Los calendarios de turnos se darán a conocer con una antelación de al menos catorce días.

d) Aquellos servicios que no estén sujetos a turnos debido a su previsión, serán ajustados a la jornada y horas según cómputo anual.

e) Aquellas personas trabajadoras que por razones de servicio deban trabajar las fiestas de Nochebuena (turno de mañana, tarde y noche del día 24, y turno de mañana, tarde y noche del día 25), Nochevieja (turno de mañana, tarde y noche del día 31, y turno de mañana, tarde y noche del día 1) y Reyes (turno de noche del día 5 y turno de mañana, tarde y noche del día 6), tendrán una compensación económica de 150 euros y un día más de libranza.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

f) Las personas trabajadoras que desempeñen sus funciones por turnos, tendrán derecho a disponer de al menos dos fines de semana libres al mes.

g) Las personas trabajadoras que presten servicios durante dos domingos consecutivos o seguidos percibirán una compensación adicional de 100 euros brutos.

h) Aquellas personas trabajadoras que, por razones del servicio trabajen al menos 40 horas en jornada semanal incluyendo ésta el fin de semana, se verá reducida su jornada a 36 horas, siempre y cuando afecte al menos a una jornada completa entre sábado y domingo, o se producirá la compensación correspondiente de 80 euros.

i) La incorporación al turno respetará el descanso mínimo entre jornadas establecido legalmente cuando la persona trabajadora haya visto interrumpido su descanso como consecuencia de una incorporación.

Artículo 25. *Jornada de personas trabajadoras con distribución irregular.*

1. La jornada de trabajadores con distribución irregular anual será de 1.734 horas y, a partir de 2027, de 1.726 horas.

2. Las personas trabajadoras que desempeñen su trabajo en jornada con distribución irregular tendrán derecho a disponer de al menos 2 fines de semana libres al mes.

3. En todo caso se respetará lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores en cuanto a distribución irregular de la jornada y Tiempo de trabajo, garantizándose con un preaviso mínimo de cinco días el día y la hora de ejecución de los trabajos.

Artículo 26. *Jornada y horarios.*

1. Organización del tiempo de trabajo. De conformidad con la normativa laboral vigente y atendiendo a la naturaleza de la actividad de la empresa, la organización del tiempo de trabajo, así como la fijación, ordenación, distribución y, en su caso, rotación de horarios y turnos, corresponde a la empresa en el ejercicio de sus facultades de dirección y organización, sin más límites que los establecidos en el presente convenio colectivo, en la legislación aplicable.

2. Condiciones generales y garantías en materia de jornada y horario. Con carácter general, la ordenación del tiempo de trabajo se ajustará a las siguientes reglas:

a) La jornada ordinaria máxima será, con carácter general, de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual, sin perjuicio de la jornada anual pactada y de las distribuciones específicas previstas en este convenio o en la normativa aplicable.

b) Con carácter general, la prestación de servicios se realizará de lunes a viernes.

c) La jornada completa en régimen partido será, con carácter general, de lunes a jueves de ocho horas y quince minutos diarios, con un descanso para la comida de duración mínima de una hora, que no tendrá la consideración de tiempo de trabajo efectivo, sin perjuicio de que pueda fijarse organizativamente dentro de la franja comprendida entre las 13:30 y las 16:00 horas.

d) Los viernes, la jornada será intensiva de 7 horas.

e) En los periodos entre el 24 de diciembre y el 6 de enero, ambos inclusive, y entre el 24 de junio y el 7 de septiembre, ambos inclusive, la jornada será de treinta y cinco horas semanales, en régimen de jornada intensiva de 7 horas diarias, salvo en aquellos supuestos en que, por necesidades organizativas, productivas o de atención al servicio, resulte de aplicación otro régimen de jornada previsto convencional o legalmente, con una comunicación previa de al menos 14 días y con la correspondiente compensación cuando proceda.

f) En los departamentos o áreas en que resulte compatible con la organización del trabajo y las necesidades del servicio, la hora de inicio podrá efectuarse con flexibilidad dentro de la franja comprendida entre las 07:45 y las 10:00 horas, debiendo ajustarse la

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

hora de finalización a la jornada efectivamente realizada y, en su caso, al descanso de comida correspondiente.

g) La empresa garantizará el registro diario de jornada mediante el sistema que en cada momento se establezca, con respeto a la normativa vigente, a la negociación colectiva y a los derechos de información de la representación legal de las personas trabajadoras.

3. Reglas específicas de aplicación. Sin perjuicio de lo anterior, serán de aplicación las siguientes previsiones:

a) El personal que preste servicios en régimen de trabajo a turnos se ajustará al cuadro o calendario de turnos que se establezca por la empresa, con sujeción a la jornada anual pactada, a los descansos legal o convencionalmente exigibles y a las reglas específicas aplicables al trabajo a turnos y, en su caso, al trabajo nocturno.

b) En los supuestos de distribución irregular de la jornada, esta se aplicará conforme a lo previsto en el presente convenio y en la legislación vigente, respetando en todo caso los periodos mínimos de descanso diario y semanal, el preaviso legalmente exigible y los límites de jornada máxima anual. La compensación de los excesos o defectos de jornada se realizará en los términos previstos en este convenio o, en su defecto, dentro del plazo legalmente establecido.

c) La empresa elaborará anualmente el calendario laboral, que incluirá la jornada anual ordinaria, la distribución de los días laborables, festivos y descansos, así como, en su caso, los criterios generales de organización horaria que resulten de aplicación. Dicho calendario será objeto de publicación o difusión por los medios internos habilitados al efecto, sin perjuicio de los derechos de información de la representación legal de las personas trabajadoras.

d) La jornada intensiva será de aplicación durante el intervalo temporal establecido. Cuando, por necesidades del servicio, de la actividad productiva o de la atención a clientes, no resulte posible su disfrute total o parcial, el tiempo no disfrutado se compensará mediante descanso equivalente, en los términos que se acuerden entre la persona trabajadora y la empresa y de conformidad con las necesidades organizativas.

e) Cuando la prestación de servicios deba acomodarse a las necesidades operativas, de producción o de atención a clientes, la empresa podrá adaptar los horarios dentro del marco de la jornada pactada y con respeto, en todo caso, a los límites legales y convencionales en materia de jornada, descansos, trabajo nocturno, trabajo a turnos, conciliación y prevención de riesgos laborales.

Artículo 27. *Vacaciones.*

1. Cada persona trabajadora tendrá derecho a disfrutar un período anual de vacaciones de 24 días laborables a partir del 1 de enero del 2026, y de 25 días laborables a partir del 1 de enero de 2027.

2. Estos podrán disfrutarse de una sola vez, en dos períodos o en tres períodos. El período mayor de vacaciones será igual o superior a 10 días. Con carácter general, el 75% de las vacaciones se deberán disfrutar entre el 15 de junio y el 15 de septiembre. En cualquier caso, estará supeditado a las necesidades del servicio.

3. El periodo de devengo de las vacaciones será el año natural y deberán disfrutarse preferentemente dentro de ese mismo año, y, en cualquier caso, con anterioridad al 31 de enero del año siguiente.

4. Las vacaciones no son sustituibles por compensación monetaria alguna, salvo en los supuestos permitidos por la vigente legislación en casos de finalización de la actividad laboral antes de su devengo por año natural.

5. Cuando el periodo de vacaciones fijado en el calendario de la empresa al que se refiere el párrafo anterior coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el periodo de suspensión del contrato de trabajo previsto en los apartados 4, 5 y 7 del artículo 48 ET, se tendrá derecho a

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el periodo de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan.

En el supuesto de que el periodo de vacaciones coincida con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las señaladas en el párrafo anterior que imposibilite a la persona trabajadora disfrutarlas, total o parcialmente, durante el año natural a que corresponden, el trabajador podrá hacerlo una vez finalice su incapacidad y siempre que no hayan transcurrido más de dieciocho meses a partir del final del año en que se hayan originado.

6. La Empresa velará por el respeto al descanso, la desconexión digital y el disfrute de las vacaciones de las personas trabajadoras, evitando cualquier interferencia derivada de los modelos de atención, tales como disponibilidades o trabajos programados.

Artículo 28. *Calendario laboral.*

1. El calendario laboral se acordará todos los años, ajustándolo a la realización de la jornada anual que corresponda a cada grupo laboral, respetando las fiestas establecidas en la legislación vigente de ámbito estatal, autonómico y local, además de estas fiestas tendrán la consideración de festivos los días 24 y 31 de diciembre.

2. Los días libres que resulten por ajuste del calendario laboral al cómputo anual de horas que corresponda a cada grupo laboral, podrán disfrutarse por la persona trabajadora, cuando lo desee a lo largo del año, siempre que lo advierta con la antelación suficiente y las necesidades del servicio lo permitan.

Artículo 29. *Permisos retribuidos.*

1. Las personas trabajadoras de TSA podrán disponer de hasta dos días de permiso para atender a asuntos propios a lo largo del año, pudiendo fraccionar cada uno de estos días en dos periodos de cuatro horas cada uno de ellos, sin necesidad de justificación. Siempre que las circunstancias lo hagan posible, deberá advertirse con suficiente antelación de la intención de disfrutar de dichos permisos.

Estos días no tendrán la consideración de vacaciones. Con carácter general se disfrutarán de forma independiente a los periodos de vacaciones anuales, si bien podrá autorizarse su disfrute en continuidad con estos siempre que resulte compatible con la adecuada organización de la actividad y las necesidades del servicio o actividad.

2. En los supuestos de nacimiento de hijo, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento, de acuerdo con el artículo 45.1.d) del TRET, las personas trabajadoras tendrán derecho a ausentarse de su puesto de trabajo durante una hora diaria, divisible en dos periodos de media hora cada uno, si así lo desean, para el cuidado del lactante hasta que este cumpla doce meses. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento múltiple.

Quien ejerza este derecho, por su voluntad, podrá sustituirlo por una reducción de su jornada diaria de una hora con la misma finalidad o acumularlo en jornadas completas. Se podrá acumular en jornadas completas y sin solución de continuidad una vez finalice el periodo de descanso obligatorio previsto en los supuestos de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento, o cuando se produzca la primera interrupción si este periodo de descanso obligatorio se prolongara, disfrutándose de un permiso retribuido de veinte días laborables.

Este derecho constituye un derecho individual de las personas trabajadoras sin que pueda transferirse su ejercicio al otro progenitor, adoptante, guardador o acogedor, pudiendo ser ejercitado igualmente por el progenitor, adoptante, guardador o acogedor. No obstante, si dos personas trabajadoras de TSA ejercen este derecho por el mismo sujeto causante, podrá limitarse su ejercicio simultáneo por razones fundadas y objetivas de funcionamiento de la empresa, debidamente motivadas por escrito, debiendo en tal

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

caso la empresa ofrecer un plan alternativo que asegure el disfrute de ambas personas trabajadoras y que posibilite el ejercicio de los derechos de conciliación.

En todo caso, salvo fuerza mayor, el ejercicio de este derecho deberá ser preavisado a la empresa con una antelación mínima de quince días al periodo elegido para disfrutar el mencionado permiso.

3. Además de estos permisos, previo aviso y con la justificación que se les requiera, las personas trabajadoras podrán ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

a) Por el tiempo necesario para acudir a consulta médica, debidamente justificada.

b) Por el tiempo necesario para asistencia a exámenes y demás pruebas de aptitud y evaluación en Centros Oficiales reconocidos por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes, debidamente justificados.

c) Diez días naturales en los casos de fallecimiento de cónyuge, pareja de hecho, unión civil o cualquier otra forma jurídica legalmente constituida, o hijo/as, incluyendo, en su caso, el desplazamiento.

d) Cuatro días laborables en los casos de fallecimiento de padres, incluyendo, en su caso, el desplazamiento.

e) Para asistencia a cursos de carácter profesional en centros oficialmente reconocidos, cuyo contenido se relacione con la categoría y las tareas que la persona trabajadora desempeña en la empresa, hasta un máximo de treinta y nueve horas anuales. Este permiso se concederá con la correspondiente justificación y siempre que no se pueda asistir al curso fuera de jornada.

f) Quince días naturales en caso de matrimonio y demás formas jurídicas.

g) Dos días laborables por traslado de domicilio habitual.

h) Accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado por consanguineidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja de hecho, así como de cualquier otra persona distinta de las anteriores, que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y que requiera el cuidado efectivo de aquella, cinco días.

Cualquiera de estos supuestos deberá estar debidamente acreditado, especialmente los relativos a la duración y necesidad de reposo. Será preciso justificar la convivencia en caso de personas convivientes y la necesidad de que el cuidado efectivo recaiga sobre la persona trabajadora solicitante del permiso.

Para su justificación será necesario facilitar el correspondiente documento emitido por el centro sanitario en el que se especifique, el periodo de hospitalización y reposo, y en el caso de enfermedad grave o accidente en los que no sea preciso hospitalización, que precise reposo domiciliario, será preciso aportar el oportuno informe médico que acredite tal circunstancia y su duración.

Los días de permiso deberán disfrutarse siempre dentro de la duración de la enfermedad, hospitalización o reposo y con un límite máximo de 21 días desde que se produjo el hecho causante. Una vez iniciada la licencia, deberá disfrutarse completa y de forma ininterrumpida.

i) Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal.

j) Permiso por motivos familiares urgentes: la persona trabajadora tendrá derecho a ausentarse del trabajo por causa de fuerza mayor cuando sea necesario por motivos familiares urgentes relacionados con familiares o personas convivientes, en caso de enfermedad o accidente que hagan indispensable su presencia inmediata.

Las personas trabajadoras tendrán derecho a que sean retribuidas las horas de ausencia por las causas previstas en el presente apartado equivalentes hasta cuatro días al año, aportando las personas trabajadoras, en su caso, acreditación del motivo de ausencia.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

k) Por el tiempo indispensable para la realización de los actos preparatorios de la donación de órganos o tejidos siempre que deban tener lugar dentro de la jornada de trabajo.

l) Hasta cuatro días por imposibilidad de acceder al centro de trabajo o transitar por las vías de circulación necesarias para acudir al mismo, como consecuencia de las recomendaciones, limitaciones o prohibiciones al desplazamiento establecidas por las autoridades competentes, así como cuando concurra una situación de riesgo grave e inminente, incluidas las derivadas de una catástrofe o fenómeno meteorológico adverso. Transcurridos los cuatro días, el permiso se prolongará hasta que desaparezcan las circunstancias que lo justificaron, sin perjuicio de la posibilidad de la empresa de aplicar una suspensión del contrato de trabajo o una reducción de jornada derivada de fuerza mayor en los términos previstos en el artículo 47.6 ET.

m) Por cualquiera de los motivos establecidos en la normativa laboral vigente, en los términos y por los plazos recogidos en la misma, debidamente justificados.

Artículo 30. *Permisos no retribuidos.*

Las personas trabajadoras de la Empresa podrán solicitar los siguientes permisos sin sueldo, en la forma y condiciones que este artículo detalla.

1. Permiso sin sueldo de hasta quince días/año.

Deberán ser solicitados por la persona trabajadora con una antelación mínima de dieciséis días naturales (14 de preaviso de calendario + 2 de aprobación).

La comunicación relativa a la concesión o denegación del permiso solicitado tendrá lugar en el plazo de dos días hábiles.

Podrá disfrutarse una sola vez al año.

El permiso se concederá, siempre que la organización racional del trabajo lo permita.

2. Permiso sin sueldo de uno a seis meses/año.

Deberán ser solicitados por la persona trabajadora, con una antelación mínima de treinta días naturales.

La comunicación relativa a la concesión o denegación del permiso solicitado tendrá lugar en el plazo de siete días hábiles.

Se concederá si la organización racional del trabajo lo permite, teniendo en cuenta que la persona trabajadora deberá disfrutar efectivamente del mismo como mínimo un mes.

En caso de que la atención del servicio no permitiera concederle la totalidad del período solicitado, podrá contemplarse la posibilidad de concesión de un período inferior.

Si la persona trabajadora solicitara permiso por un periodo inferior al máximo establecido, podrá prolongarlo sin rebasar dicho máximo, mediante comunicación a la empresa realizada con un mes de antelación al plazo inicial solicitado. También podrá solicitar la finalización anticipada del permiso, con un preaviso mínimo de quince días.

Notas comunes a los permisos sin sueldo:

Sólo se podrá solicitar uno al año por trabajador, siempre que la organización racional del trabajo lo permita.

En el caso de que se produzcan varias solicitudes y no puedan todas ellas ser atendidas simultáneamente, se concederá preferencia por orden temporal de recepción de las solicitudes formales y por escrito al Área de Personas.

Al finalizar el permiso la persona trabajadora se reintegrará automáticamente a su puesto de trabajo, no siendo necesaria ninguna solicitud por su parte, ni requerimiento de la Empresa.

La persona trabajadora será baja en afiliación y cotización a la Seguridad Social.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

El tiempo de permiso sin sueldo no computará a efectos de antigüedad, salvo los permisos de duración inferior o igual a quince días. La persona trabajadora tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo.

Este permiso no puede utilizarse para realizar ninguna labor retribuida por cuenta propia o ajena, en cuyo caso podría ser objeto de sanción disciplinaria por falta muy grave de transgresión de la buena fe, salvo aceptación expresa por parte de la empresa.

3. Permiso parental.

Las personas trabajadoras tendrán derecho a un permiso parental, para el cuidado de hijo, hija o menor acogido por tiempo superior a un año, hasta el momento en que el menor cumpla ocho años.

Este permiso, que tendrá una duración no superior a ocho semanas, continuas o discontinuas, podrá disfrutarse a tiempo completo, o en régimen de jornada a tiempo parcial conforme a lo establecido reglamentariamente.

Este permiso constituye un derecho individual de las personas trabajadoras, hombres o mujeres, sin que pueda transferirse su ejercicio.

Corresponderá a la persona trabajadora especificar la fecha de inicio y fin del disfrute o, en su caso, de los períodos de disfrute, debiendo comunicarlo a la empresa con una antelación de diez días, salvo fuerza mayor, teniendo en cuenta la situación de aquella y las necesidades organizativas de la empresa.

En caso de que dos o más personas trabajadoras generasen este derecho por el mismo sujeto causante o en otros supuestos en los que el disfrute del permiso parental en el período solicitado altere seriamente el correcto funcionamiento de la empresa, ésta podrá aplazar la concesión del permiso por un período razonable, justificándolo por escrito y después de haber ofrecido una alternativa de disfrute igual de flexible.

Artículo 31. *Derecho a la desconexión digital.*

La disposición final decimotercera de la Ley Orgánica de Protección de Datos añade un nuevo artículo al Estatuto de los Trabajadores, el 20 bis, según el cual, se reconoce, de forma muy amplia y genérica, el derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales de las personas trabajadoras, el derecho a la desconexión digital y el derecho a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización, dejando un amplio margen de libertad a las partes para proceder a su regulación.

La empresa se compromete a impulsar las medidas para potenciar el tiempo de descanso una vez finalizada la jornada laboral, reconociendo el derecho a la desconexión digital como elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo en aras del respeto de la vida privada y familiar, mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y contribuir a la optimización de la salud laboral del conjunto de las personas trabajadoras. Todo ello en línea con las políticas adoptadas a nivel de Grupo y firmadas con la Representación Social en ese ámbito.

Con base en lo anterior, las partes acuerdan someterse a la política vigente en Telefónica firmada el 17 de julio de 2019, la cual se adjunta como anexo VI en el presente convenio.

TÍTULO V

Excedencias y suspensión del contrato de trabajo

Artículo 32. *Normativa reguladora.*

La suspensión del contrato de trabajo y las excedencias se producirán de acuerdo con los supuestos, las condiciones y los efectos establecidos en los artículos 45 a 48 del Estatuto de los Trabajadores según la regulación legal aplicable en cada momento.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Artículo 33. *Incapacidad temporal.*

1. La Empresa complementará los subsidios legalmente establecidos para las situaciones de Incapacidad Temporal y situaciones asimiladas a la misma hasta el 100% de las percepciones salariales de vencimiento periódico mensual que correspondan a la persona trabajadora desde el primer día de la baja, excluyéndose aquellos conceptos variables vinculados a su efectiva realización.

2. De igual forma y al objeto de garantizar que el absentismo debido a causas médicas se ajusta en todo momento a la legalidad vigente, la Empresa aplicará en toda su extensión las facultades de control que le otorgan las disposiciones legales y convencionales vigentes en la materia y sus respectivas normas de desarrollo, tanto en relación con la suspensión del complemento por Incapacidad Temporal, como de las demás prestaciones establecidas.

3. Este complemento dejará de percibirse en caso de extinción de la relación laboral o suspensión por excedencia de cualquier tipo.

TÍTULO VI

Indemnizaciones y percepciones no salariales

Artículo 34. *Viajes y desplazamientos.*

1. Medios de Transporte.

a) En los viajes en avión y barco se utilizarán billetes de clase turista. La utilización de clase diferente a la de turista se reserva a viajes especiales y requerirá autorización expresa.

b) En los viajes en tren se utilizarán billetes de clase turista en los desplazamientos diurnos, y billetes de coche cama para desplazamientos nocturnos.

Para la utilización del automóvil particular en los desplazamientos fuera de la localidad de trabajo se requerirá la autorización previa de la empresa, que abonará la cantidad de 0,35 euros por kilómetro recorrido.

2. Alojamiento y manutención.

a) Condiciones de común aplicación independientemente del lugar de desplazamiento.

1. Todo el personal viajará bajo el mismo régimen de alojamiento y dietas para cualquier tipo de desplazamientos. Con carácter excepcional en el supuesto debidamente justificado de que el importe de la dieta de manutención fuera insuficiente para cubrir los gastos habidos por ese concepto, la empresa abonará a la persona trabajadora la diferencia de coste.

2. La empresa gestionará y abonará el alojamiento de las personas trabajadoras desplazadas en hotel de dos estrellas o categoría equivalente o en habitación individual, o a solicitud expresa de la persona trabajadora en habitación compartida en hoteles de tres estrellas o categoría equivalente.

3. En caso de no existir disponibilidad de habitación individual en hotel de dos estrellas o categoría equivalente, la empresa gestionará la habitación individual en un hotel de categoría superior.

4. La dieta completa se percibirá cuando se pernocte en el lugar del desplazamiento o, aun pernoctando en su domicilio, llegue a su localidad de residencia fuera del horario de trabajo siempre después de las 21:30 horas.

5. La media dieta se percibirá si no se pernocta en el lugar de desplazamiento y se retorna a la localidad de residencia después de las 16 horas o las 21:30 horas en función del horario del trabajador. También se percibirá el primer día de viaje, si éste se inicia a partir de las 15:00 horas.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

b) Viajes y desplazamientos en España.

1. Para estancias inferiores a un mes las dietas serán:

a) dieta completa según cantidad indicada en el anexo I.
b) media dieta según cantidad indicada en el anexo I.

2. Para estancias superiores a un mes:

a) Alojamiento buscado y ofrecido por la empresa, y una dieta completa diaria de la cantidad indicada en el anexo I.

b) La persona trabajadora que se encuentre desplazada podrá retornar a su domicilio, si lo desea, cada fin de semana desde cualquier punto de la Península en el que se encuentre desplazado. El importe de estos desplazamientos será abonado por la empresa.

En el caso de que el desplazamiento sea a Canarias o Baleares, el derecho de retorno al domicilio será ejercitable cada quince días. El importe de estos desplazamientos será abonado por la empresa.

c) Viajes y desplazamientos al resto de la Unión Europea.

1. Para estancias inferiores a un mes las dietas serán:

a. dieta completa según cantidad indicada en el anexo I.
b. media dieta según cantidad indicada en el anexo I.

2. Para estancias superiores a un mes las condiciones de alojamiento, dietas y otras compensaciones se establecerán de manera específica en función del país de destino, la duración de la estancia y otras particularidades de la misma. Se comunicarán de modo previo, por escrito e individualmente a la persona trabajadora afectada. La persona trabajadora tendrá derecho a retornar a su residencia hasta tres veces en el periodo de un año, con el gasto del viaje a cargo de la empresa en clase turista.

d) Viajes y desplazamientos a países no pertenecientes a la Unión Europea.

1. Para estancias inferiores a un mes la dieta completa mínima según cantidad indicada en el anexo I.

2. Para estancias superiores a un mes las condiciones de alojamiento, dietas y otras compensaciones se establecerán de manera específica en función del país de destino, la duración de la estancia y otras particularidades de la misma. Se comunicarán de modo previo, por escrito e individualmente a la persona trabajadora afectada. La persona trabajadora tendrá derecho a retornar a su residencia hasta tres veces en el periodo de un año, con el gasto del viaje a cargo de la empresa en clase turista.

Artículo 35. *Seguros complementarios por desplazamiento.*

La persona trabajadora desplazada al extranjero será cubierta con cargo a la Empresa por un seguro de asistencia en viaje, que incluirá, entre otras prestaciones, la asistencia médica en caso de enfermedad o accidente.

Artículo 36. *Vales de comida.*

Las personas trabajadoras de TSA recibirán un vale/cheque comida de 11 euros, con carácter general en la modalidad de tarjeta, por cada día efectivamente trabajado en el que su prestación de servicios se ajuste a los siguientes supuestos:

– Personas trabajadoras con horario de jornada partida.
– Personas trabajadoras que realicen turnos de 12 horas.
– Personas trabajadoras que trabajen a turnos en fin de semana.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Estos vales/cheques no se recibirán durante los períodos de desplazamientos fuera de la residencia habitual de la persona trabajadora, ni en caso de que la empresa, por otro medio, o un tercero se haya hecho cargo del importe de la comida.

TÍTULO VII

Representación y acción sindical en la empresa

Artículo 37. *Derechos Sindicales.*

El régimen de los derechos sindicales se regirá por la legislación vigente, excepto:

1. Materia disciplinaria: En los casos de faltas leves, graves o muy graves derivadas de incidencias en la producción, deberán ser informados el Comité de Empresa y delegados de personal.
2. Los representantes de las personas trabajadoras podrán acordar la acumulación del crédito horario no pudiendo superar la cesión el 60% de las horas mensuales reconocidas a cada representante de las personas trabajadoras en aplicación de la legislación en vigor.
3. Se permitirá la asistencia de las personas trabajadoras que estén en turno de trabajo a las asambleas de personas trabajadoras, de manera ordenada, siempre y cuando ello no afecte al servicio y con el consentimiento por escrito del responsable del departamento.

Artículo 38. *Comité Intercentros.*

El Comité Intercentros se crea al amparo del artículo 63 del Estatuto de las Personas trabajadoras y estará compuesto por 5 miembros, que serán designados de entre los componentes del Comité de Empresa y Delegados de Personal. En su constitución se guardará la debida proporcionalidad, según el número representantes unitarios obtenidos por cada candidatura en las elecciones sindicales.

El Comité Intercentros tendrá, en el ámbito estatal, las competencias que la ley y el presente convenio atribuyen a los Comités de Empresa y Delegados de Personal, en su ámbito respectivo y especialmente la de negociar Convenios Colectivos, Planes de Igualdad.

TÍTULO VIII

Formación

Artículo 39. *Formación.*

1. Telefónica Servicios Audiovisuales y las Organizaciones Sindicales firmantes del presente convenio reconocen el valor estratégico de la formación como instrumento esencial para afrontar con éxito los retos competitivos y como factor potenciador de la empleabilidad de las personas trabajadoras. En este sentido, ambas partes acuerdan su participación en los programas formativos desarrollados bajo el amparo de los sucesivos Acuerdos Nacionales de Formación Continua (AFCN) o de los sistemas formativos que en el futuro los sustituyan.
2. A tal efecto, se constituye la Comisión Paritaria de Formación, integrada de forma igualitaria por tres representantes designados por la empresa y tres por la representación sindical.
3. Las funciones de la Comisión serán, entre otras:

– Analizar e informar los planes de formación dirigidos a las personas incluidas en el ámbito de aplicación del convenio.
– Supervisar el cumplimiento y ejecución de los planes de formación y desarrollo.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

– Proponer iniciativas orientadas a mejorar la formación y el desarrollo profesional de toda la plantilla.

4. La empresa podrá impulsar otras actividades formativas adicionales que considere necesarias, garantizando en todo caso los derechos reconocidos en este artículo para el conjunto de las personas trabajadoras.

La asistencia a las actividades formativas organizadas por la empresa o reconocidas por la Comisión será obligatoria con carácter general, y se procurará siempre que se realicen dentro de la jornada laboral. La ausencia injustificada a estos cursos, en horario de trabajo, podrá ser considerada como falta laboral.

Las actividades formativas desarrolladas fuera del horario habitual de trabajo no tendrán la consideración de exceso de jornada, pero sí computará como tiempo efectivo de trabajo.

5. La figura del profesor/a interno/a constituye uno de los pilares fundamentales del modelo organizacional de capacitación, actualización y desarrollo competencial dentro de la empresa. Integrado en los diferentes planes diseñados desde la Escuela de Excelencia Técnica, o sus equivalentes, este colectivo desempeña un papel esencial en la provisión de soluciones formativas de alta calidad, adaptadas a las necesidades actuales y futuras de la empresa, garantizando siempre su entrega en tiempo y forma.

Para responder de manera eficaz a un entorno en continua evolución, resulta imprescindible promover la actualización constante de estos profesionales, tanto en sus conocimientos técnicos y metodológicos como en sus capacidades didácticas y en la interacción con los distintos agentes que intervienen en el proceso formativo. La labor del profesorado interno se concibe, así como motor de impulso para la diversidad de modelos de aprendizaje y como figura catalizadora de la formación digital y especializada que demanda la Compañía, contribuyendo activamente a la materialización de los objetivos estratégicos de excelencia y transformación sostenible.

Esta apuesta por la profesionalización y la formación continua del profesorado interno permite alcanzar, de manera sostenida, los máximos estándares de calidad y relevancia en todos los procesos formativos, asegurando un impacto positivo y transversal en el desarrollo de las competencias organizativas.

6. Ambas partes podrán diseñar un plan de acción del profesorado, que sirva de marco para planificar las actividades orientadas hacia este colectivo que posibiliten disponer de profesionales con conocimientos, habilidades y actitudes adecuadas para colaborar, con garantías de calidad, en el desarrollo de las acciones formativas necesarias en la organización.

7. La compensación del profesorado interno se realizará a razón de 25 euros por cada hora de impartición prevista en el diseño de la acción formativa.

Dicha compensación se calculará tomando como referencia las horas de impartición asignadas al curso e incluirá, además de la propia impartición, las tareas necesarias para la preparación de la acción formativa y cuantos trámites complementarios resulten precisos para su adecuado desarrollo, tales como la elaboración o adaptación de contenidos y materiales, el diseño de la formación, la gestión de documentación administrativa, la entrega de certificados u otras actuaciones vinculadas a la actividad formativa.

8. Con el fin de favorecer la transferencia interna de conocimiento, la continuidad operativa, la mejora de los procesos y el desarrollo profesional de la plantilla, todas las personas trabajadoras deberán colaborar, cuando sean requeridas por la empresa y dentro del ámbito de sus funciones, experiencia o especialización, en la puesta en común y difusión del conocimiento adquirido en el desempeño de su actividad profesional.

Dicha colaboración podrá articularse, entre otras vías, mediante la elaboración de documentación, guías, procedimientos, materiales de apoyo o cualquier otro soporte escrito, así como mediante la participación en sesiones formativas, acciones de acompañamiento, reuniones técnicas, comunidades de práctica u otras iniciativas

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

internas orientadas a compartir buenas prácticas y conocimiento crítico para la organización.

La participación en estas iniciativas se realizará de forma proporcionada y compatible con la actividad ordinaria, atendiendo a las necesidades organizativas, a la naturaleza de las funciones desempeñadas y al nivel de conocimiento o experiencia de cada persona trabajadora, sin perjuicio de la adecuada planificación por parte de la empresa.

Artículo 40. *Bolsa de horas para la asistencia a formaciones organizadas y/o reconocidas por la empresa.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en la normativa vigente en materia de permisos y su correspondiente justificación (incluidos los relativos a exámenes oficiales), la Dirección de la empresa articulará los mecanismos y criterios necesarios que permitan compatibilizar la asistencia y el aprovechamiento de las acciones formativas con la actividad laboral ordinaria de las personas trabajadoras, asegurando en todo momento la prestación del servicio dentro del horario habitual y atendiendo a las necesidades específicas de los departamentos en los que estén adscritos dichos profesionales.

2. En aquellos supuestos en los que, por razones organizativas debidamente motivadas, no resulte posible dicha compatibilización, la empresa, previa información y autorización expresa, con la debida antelación, habilitará el siguiente régimen específico a fin de garantizar el acceso, la asistencia y el adecuado aprovechamiento de la formación bajo los siguientes criterios:

a) Se podrá disponer de hasta dos días laborables por año natural, con posibilidad de fraccionamiento en períodos mínimos de cuatro horas.

b) El grado de aprovechamiento de la acción formativa deberá ser, en todo caso, igual o superior al 90% por convocatoria, extremo que habrá de ser acreditado. En caso de incumplimiento de este requisito, la empresa estará facultada para limitar futuros permisos.

c) La participación en estos programas de formación no implicará por sí misma una modificación en la clasificación profesional de las personas trabajadoras.

d) El permiso tendrá carácter retribuido, manteniéndose durante su disfrute las condiciones salariales y demás derechos laborales, salvo respecto de aquellos conceptos retributivos que, por su naturaleza, exijan la realización concreta para su devengo.

Esta regulación tiene como finalidad fomentar una formación continua y de calidad, facilitando la conciliación entre el desarrollo profesional y las exigencias de la actividad laboral.

TÍTULO IX

Régimen disciplinario

Artículo 41. *Faltas laborales.*

Las personas trabajadoras podrán ser sancionadas por la Dirección de la empresa en virtud de incumplimientos laborales, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones que se establecen a continuación.

1. Faltas leves:

a) Hasta 3 faltas de puntualidad, injustificadas, tanto a la entrada como a la salida del trabajo, por tiempo superior a 10 minutos e inferior a 45, en un periodo de 30 días naturales.

b) El abandono del servicio sin autorización o causa fundada. Si fuese reiterado se aplicará el mismo régimen que las ausencias injustificadas al trabajo. Adicionalmente, si

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

se originase perjuicio de alguna consideración a la empresa o fuese causa de accidente a sus compañeros de trabajo u otras personas, esta falta podrá ser considerada como grave o muy grave, según los casos.

c) La no comunicación con la antelación debida de una falta al trabajo por causa justificada, a menos que sea evidente la imposibilidad de hacerlo.

d) La falta de comunicación, en cuanto sea razonablemente posible, a su responsable o al Área de Personas de la ausencia al trabajo derivada de una situación de incapacidad temporal, así como de la previsión de reincorporación o del alta cuando se tenga conocimiento de ella, salvo imposibilidad justificada. Esta obligación se entiende referida al deber de información y buena fe necesario para la adecuada organización de la actividad, sin perjuicio del régimen legal aplicable a la comunicación de los partes médicos.

e) La negligencia en la conservación del material de trabajo que, sin afectar a su funcionamiento, lo deteriore más allá del desgaste normal del mismo.

f) Descuido o demora injustificados en la ejecución del servicio cuando no altere de forma sustancial la realización del trabajo.

g) No comunicar los cambios de residencia o domicilio.

h) Fumar en lugares prohibidos debidamente señalizados.

i) Falta de respeto y consideración de carácter leve a los subordinados, compañeros, mandos y resto de personal de la Empresa.

2. Faltas graves:

a) Más de 3 faltas de puntualidad injustificadas en un período de 30 días naturales, o dos faltas superiores a 45 minutos en el mismo periodo de tiempo, hayan sido o no sancionadas previamente.

b) La ausencia injustificada de un día al trabajo.

c) Realizar sin permiso trabajos particulares durante la jornada de trabajo, o emplear útiles o materiales de la empresa para usos propios.

d) Simular por una sola vez, la presencia de otra persona trabajadora fichando, contestando o firmando por él.

e) La negligencia en el trabajo que afecte sustancialmente a la buena marcha del servicio. En función de la entidad del perjuicio causado a la empresa podrá incluso calificarse como muy grave.

f) La desobediencia a los superiores en materia de servicio.

g) Descuidos en la conservación del material que afecten a su funcionamiento.

h) La negativa injustificada a prestar los servicios que hayan determinado el pago de un complemento específico que viniese percibiendo el trabajador.

i) El quebrantamiento o violación de secretos de obligada reserva que produzca grave daño a la empresa.

j) La reincidencia o reiteración en falta leve en un período de 30 días naturales.

k) La falta de aseo personal, o no vestir de manera adecuada en aquellas ocasiones en las que la actividad lo requiera.

l) No realizar, sin causa justificada, las formaciones que hayan sido asignadas a las personas trabajadoras y que estén identificadas como obligatorias o requeridas, dentro de los plazos establecidos a tal efecto.

m) El incumplimiento de las normativas, políticas y/o reglamentos vigentes en la Empresa en cada momento. En el supuesto de que dicho incumplimiento ocasione o pueda ocasionar un perjuicio grave a la Empresa, la infracción tendrá la consideración de falta muy grave.

3. Faltas muy graves:

a) Más de 6 faltas de puntualidad en un periodo de 60 días naturales, o cuatro superiores a 45 minutos en el mismo periodo de tiempo, hayan sido o no sancionadas previamente.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

b) Más de 1 ausencia injustificada al trabajo en un período de 60 días naturales, hayan sido o no sancionadas previamente.

c) La embriaguez o toxicomanía habitual que repercuta negativamente en el trabajo.

d) Hacer desaparecer, inutilizar, destrozar, o causar desperfectos voluntaria o negligentemente en materiales, útiles, herramientas, maquinaria, aparatos, enseres, instalaciones y documentos de la empresa o de las personas trabajadoras.

e) El quebrantamiento o violación de secretos de obligada reserva que produzca muy grave daño a la empresa.

f) Los malos tratos de palabra y obra a jefes, compañeros, subordinados o familiares que convivan con ellos.

g) El incumplimiento grave de las normas de Seguridad e Higiene en el trabajo.

h) La simulación de accidente o enfermedad.

i) El quebrantamiento grave de la disciplina que provoque alteraciones importantes en la marcha del servicio.

j) La utilización injustificada por parte de la persona trabajadora en la realización o emisión de programas, de un lenguaje ofensivo o que atente contra el honor, dignidad, imagen o buen nombre de las personas.

k) El fraude, deslealtad o abuso de confianza en el desempeño del trabajo que produzca un daño grave a la empresa.

l) La reiteración o reincidencia en falta grave.

m) La disminución continuada y voluntaria en el rendimiento del trabajo normal.

n) La desobediencia a los superiores en materia de servicio, cuando implique un quebranto manifiesto de la disciplina o de ella se derive un perjuicio notorio para la empresa.

o) El abuso de autoridad: la comisión por parte de un jefe o de una persona trabajadora de superior categoría a la del afectado de un acto arbitrario, o la emisión de órdenes de iguales características, así como de ofensas, amenazas, intimidaciones o coacciones.

p) En materia de registro de jornada y fichaje, la comisión por parte de la persona trabajadora de conductas tales como la suplantación de identidad (fichar por otra persona trabajadora o permitir que otro lo haga en su lugar), la simulación de presencia (fichar sin encontrarse realmente en el puesto de trabajo), así como cualquier manipulación fraudulenta o uso indebido del sistema de registro establecido por la empresa. Igualmente, constituye falta muy grave el incumplimiento de las instrucciones empresariales relativas al procedimiento de registro, especialmente cuando dichas conductas afectan a la confianza y organización empresarial.

q) El uso ilícito por parte de la persona trabajadora de dispositivos y medios digitales facilitados por la Empresa para el desempeño de sus funciones, o que implique infracción grave de la normativa y políticas de uso vigentes en cada momento.

r) El incumplimiento grave y culpable de la persona trabajadora de las obligaciones establecidas en la empresa para prevenir riesgos penales.

s) El acoso sexual: las agresiones verbales o físicas por parte de las personas trabajadoras, cualquiera que sea su puesto o cargo en la empresa, en el centro de trabajo o en el cumplimiento de un servicio, con clara intencionalidad de carácter sexual, agrediendo la dignidad e intimidad de las personas.

t) La empresa asume como propios los principios de igualdad de trato y no discriminación por razón de orientación y de identidad sexual hacia las personas LGTBI y afirma su compromiso por mantener un entorno laboral donde se respete la diversidad sexual, afectiva y familiar. Por ello se compromete a actuar contra cualquier conducta, en el ámbito laboral, que atente al respeto y dignidad de las personas LGTBI, cualquiera que sea su orientación e identidad sexual o su expresión de género o características sexuales, que serán consideradas como falta muy grave.

u) La reiteración en el incumplimiento de realizar las formaciones que hayan sido asignadas a las personas trabajadoras y que estén identificadas como obligatorias o

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

requeridas, dentro de los plazos establecidos a tal efecto y tras haber recibido dos advertencias individualizadas y previas por parte de la Empresa recordando la obligatoriedad de realizar la formación correspondiente.

Esta enumeración de faltas no tiene carácter exhaustivo, pudiendo ser sancionado cualquier otro incumplimiento de los deberes de la persona trabajadora.

Artículo 42. *Sanciones.*

1. Se establece el siguiente régimen de sanciones:

a) Por faltas leves:

Amonestación por escrito.
Suspensión de empleo y sueldo de 1 a 3 días.

b) Por faltas graves:

Suspensión de empleo y sueldo de 3 a 15 días.

c) Por faltas muy graves:

Suspensión de empleo y sueldo de 10 a 30 días.
Apercibimiento por escrito de despido.
Despido.

2. Con carácter previo a la imposición de la sanción de despido disciplinario, se concederá a la persona trabajadora un trámite de audiencia para que pueda formular las alegaciones que estime oportunas en relación con los hechos imputados. Salvo que las circunstancias evidencien que no pueda pedirse razonablemente a la empresa que conceda esta posibilidad. En todo caso, se informará, a la RLT de cada uno de los casos en los que no ha sido posible cumplir con dicho trámite, así como su justificación.

A estos efectos, la empresa comunicará por escrito a la persona trabajadora los hechos imputados y su posible calificación jurídica, y otorgará un plazo mínimo de siete días naturales para la presentación de alegaciones.

Durante la tramitación de la audiencia previa, y como medida cautelar, la Dirección de la Empresa podrá acordar la suspensión de la prestación de servicios, sin merma de la retribución correspondiente.

3. Las sanciones de cualquier grado serán comunicadas por escrito a la persona trabajadora haciéndose constar la fecha y los hechos que las motivaron. La persona trabajadora será informada en el momento de la entrega de la misma de su derecho a que esté presente un miembro del Comité de Empresa, o representación sindical que desee.

4. Las faltas leves prescribirán a los diez días, las graves a los veinte días y las muy graves a los sesenta días, contados a partir de la fecha en que la empresa tuvo conocimiento de su comisión y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido.

TÍTULO X

Acción social

Artículo 43. *Plan de Pensiones.*

Se establece un Plan de Pensiones al que podrán adherirse las personas trabajadoras que soliciten expresamente su inclusión y que tengan una antigüedad mínima de tres meses en la Empresa.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

La adhesión al Plan de Pensiones y el devengo de las aportaciones empresariales y de la persona trabajadora se producirán una vez transcurrido dicho periodo de tres meses.

Durante cada año de vigencia del convenio, la aportación de la Empresa será equivalente al 3 % del salario bruto, y la aportación de la persona trabajadora será equivalente al 2 % del salario bruto.

Los restantes términos y condiciones del Plan se regirán por lo dispuesto en el Reglamento del Fondo de Pensiones y en la normativa vigente que resulte de aplicación.

Artículo 44. *Seguro médico.*

La Empresa concertará, para las personas trabajadoras que lo soliciten y que tengan una antigüedad mínima en la Empresa de tres meses, un seguro de salud complementario al sistema público de sanidad, con una entidad privada de reconocida solvencia y garantía.

Dicho seguro tendrá carácter complementario respecto de la asistencia sanitaria pública y cubrirá a la persona trabajadora en los términos y con las coberturas establecidos en la póliza suscrita por la Empresa.

El seguro médico mixto de reembolso correspondiente a la póliza individual de la persona trabajadora será costeado íntegramente por la Empresa.

La persona trabajadora no tendrá derecho a elegir libremente la compañía aseguradora, correspondiendo a la Empresa la selección y contratación de la entidad aseguradora.

Artículo 45. *Teletrabajo y otras formas de flexibilidad: trabajo en movilidad* (Smart work/ework).

La regulación del teletrabajo y otras formas de flexibilidad se regirá por las disposiciones previstas en el anexo II del presente convenio.

TÍTULO XI

Seguridad y salud

Artículo 46. *Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente.*

La persona trabajadora tiene derecho a una protección eficaz de su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales, prestando especial atención al derecho a la dignidad, intimidad y no discriminación laboral, así como el deber de observar y poner en práctica las medidas de prevención de riesgos que se adopten legal y reglamentariamente. Tiene, asimismo, el derecho a participar en la política de prevención y en el control de las medidas adoptadas en el desarrollo de la misma, a través de sus representantes legales y de los órganos internos y específicos de participación en esta materia, de acuerdo a lo dispuesto en la legislación vigente.

A través de la política de prevención de riesgos laborales de TSA, se promoverá la integración de la seguridad y salud laboral en el conjunto de actividades y niveles jerárquicos de la Empresa.

La organización y los medios preventivos necesarios para tal fin serán los adecuados a la actividad de la Empresa, contando para ello, con la modalidad preventiva que se estructura a través del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo Telefónica.

Todo el personal que se incorpore a TSA tendrá un reconocimiento médico inicial, que tendrá carácter obligatorio.

La Empresa velará por la eliminación, cuando esto sea posible, de productos o procesos no respetuosos con la conservación del Medio Ambiente, sustituyéndolos por otros más inocuos. En cualquier caso, en lo referente a productos dañinos para el medio

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

ambiente, se actuará siempre conforme a los principios de mínimo consumo indispensable y posibilidad de reciclaje de los mismos. La Empresa estará abierta a la búsqueda de alternativas viables a las fuentes de energía tradicionales (no renovables), aunque mientras persista la utilización de éstas, se actuará conforme al criterio de reducción de gastos energético en todos los ámbitos de su actividad.

Comité de Seguridad, Salud, y Medio Ambiente:

Las personas trabajadoras tienen derecho a la información y participación en la Empresa, en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo. Esta participación se ejercitará a través de los Delegados de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud.

La Empresa proporcionará los medios y la formación en materia preventiva que resulten necesarias para el ejercicio de sus funciones.

Los Delegados de Prevención son los representantes de las personas trabajadoras, con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano prioritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Empresa en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Sus normas de funcionamiento y funciones estarán descritas mediante el Reglamento de funcionamiento Interno del Comité de Seguridad y Salud, aprobado por ambas representaciones, de acuerdo con la legislación vigente.

Los Delegados de Prevención serán designados por el Comité de Empresa, entre sus propios miembros. Excepcionalmente el Comité también podrá designar como Delegados de prevención, previa aceptación de la empresa, a personas trabajadoras que no sean representantes del personal.

Planes de movilidad sostenible:

Conforme a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 9/2025, de Movilidad Sostenible, se negociarán planes de movilidad sostenible al trabajo en aquellos centros con más de 200 personas trabajadoras o 100 por turno cuyo centro de trabajo habitual sea dicho centro de actividad.

TÍTULO XII

Igualdad de derechos

Artículo 47. *Compromiso con la igualdad de derechos y la diversidad.*

1. Ambas partes ratifican su firme compromiso con la promoción de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la garantía de los derechos de las personas LGTBI. A tal efecto, se negociarán en cada momento las medidas que permitan hacer efectivo dicho compromiso, tanto en el marco del Plan de Igualdad como en el acuerdo de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI.

2. El ejercicio de los permisos contenidos en el presente convenio atenderá a la realidad de las familias diversas, cónyuges y parejas de hecho LGTBI, garantizando el acceso a todas las personas trabajadoras el disfrute en condiciones de igualdad de los mismos.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

ANEXO I

Tabla Salarial 2026-2027-2028

						2026		2027		2028	
Nivel	Subalterno	Administrativo	Producción Externa	Operador	Técnico	Mínimo – Euros	Máximo – Euros	Mínimo – Euros	Máximo – Euros	Mínimo – Euros	Máximo – Euros
10			Nivel 10.		Nivel 10.		59.106,59		60.288,72		61.494,49
9			Nivel 9.		Nivel 9.		49.495,77		50.485,68		51.495,40
8			Nivel 8.	Nivel 8.	Nivel 8.		40.709,19		41.523,38		42.353,84
7			Nivel 7.	Nivel 7.	Nivel 7.		35.252,32		35.957,37		36.676,52
6		Nivel 6.	Nivel 6.	Nivel 6.	Nivel 6.		33.093,59		33.755,46		34.430,57
5		Nivel 5.	Nivel 5.	Nivel 5.	Nivel 5.		28.733,05		29.307,72		29.893,87
4		Nivel 4.	Nivel 4.	Nivel 4.	Nivel 4.		25.962,26		26.481,50		27.011,13
3	Nivel 3.	Nivel 3.	Nivel 3.	Nivel 3.	Nivel 3.		23.778,51		24.254,08		24.739,16
2	Nivel 2.	Nivel 2.	Nivel 2.	Nivel 2.	Nivel 2.		21.352,13		21.779,17		22.214,76
1	Nivel 1.	Nivel 1.	Nivel 1.	Nivel 1.	Nivel 1.		19.896,31		20.294,23		20.700,12
E	Nivel E.	Nivel E.	Nivel E.	Nivel E.	Nivel E.	15.072,91	18.353,13	15.374,37	18.720,19	15.681,86	19.094,60

Concepto	Importe 2026 – Euros	Importe 2027 – Euros	Importe 2028 – Euros	Periodo – Euros
Complemento de turnos.	3.661,17	3.734,39	3.809,08	Anual.
Complemento de distribución irregular.	2.950,36	3.009,37	3.069,56	Anual.
Complemento de disponibilidad.	3.309,99	3.376,19	3.443,71	Anual.
Complemento de responsabilidad:				
Supervisor.	7.882,52	8.040,17	8.200,97	Anual.
Responsable de turno.	5.911,85	6.030,09	6.150,69	Anual.
Jefe de proyecto.	2.463,19	2.512,46	2.562,71	Anual.
Responsable de evento.	2.463,19	2.512,46	2.562,71	Anual.
Coordinador.	7.389,99	7.537,79	7.688,55	Anual.
Complemento cambio a Guadalajara.	10.205,29	10.409,40	10.617,59	Anual.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

	Concepto	Tipo	Importe
Plus adicional por disponibilidad reforzada. (Aplica a partir del 1 de octubre de 2026).	Disponibilidad reforzada en día laborable.	Lunes a viernes laborables.	22 € / día
	Disponibilidad reforzada en sábado, domingo o festivo.	Sábado, domingo o festivo.	30 € / día
	Disponibilidad reforzada semana completa de lunes a domingo.	Semana completa de lunes a domingo.	170 € / semana completa
Compensación variable por actuación efectiva. (Aplica a partir del 1 de octubre de 2026).	Prolongación de jornada.	De 1:00 a 3:00 horas.	28,76 €
		De 3:01 a 5:00 horas.	53,00 €
		De 5:01 a 6:00 horas.	70,00 €
		De 6:01 a 8:00 horas.	87,50 €
	Intervención en remoto.	De 1:00 a 3:00 horas.	51,50 €
		De 3:01 a 5:00 horas.	68,66 €
		De 5:01 a 6:00 horas.	85,85 €
		De 6:01 a 8:00 horas.	110,50 €
	Intervención presencial.	De 1:00 a 3:00 horas.	68,50 €
		De 3:01 a 5:00 horas.	85,50 €
		De 5:01 a 6:00 horas.	115,50 €
		De 6:01 a 8:00 horas.	130,50 €
Plus Cuadrante. (Aplica a partir del 1 de octubre de 2026).	Cuadrante.		8 €/día
	Actuación.		Descanso equivalente/ abono del importe hora ordinaria

(*) Los importes reflejados para cada tramo no son acumulativos. La compensación aplicable será la del tramo de duración correspondiente.

Dietas

Importe dietas:

Dieta completa diaria España: 40,47 euros €/brutos día.
Media dieta diaria España: 20,25 euros €/brutos día.
Resto U.E. diaria: 77,09 euros €/brutos día.
Media dieta U.E. diaria: 38,55 euros€/brutos día.
No U.E. Diaria: 77,38 euros €/brutos día.

ANEXO II

Teletrabajo y otras formas de flexibilidad

1. Introducción

Telefónica Servicios Audiovisuales, SAU (en adelante TSA) siempre ha sido un referente en el mercado empresarial fortaleciendo su posición competitiva a través de evolución de nuestras propuestas de valor, eficiencia y nuevos negocios. Nuestra organización dispone de un equipo de profesionales multidisciplinar con altas capacidades y competencias. Uno de nuestros compromisos con las personas, debe ser la creación y fomento del mejor entorno laboral posible, apostando decididamente por la promoción e impulso en nuestra organización de la flexibilidad en la prestación de la

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

actividad laboral fundamentada en la responsabilidad, autonomía y el compromiso de las personas trabajadoras, con la plena convicción de que son estos elementos los que determinan la mejor aportación, valor y resultados en la Compañía.

Por esta razón, desde TSA consideramos y valoramos tras la experiencia vivida los dos últimos años, que los avances de la tecnología digital deben traer consigo grandes ventajas como una mayor flexibilidad en la gestión de los tiempos de trabajo, capacidad de autoorganización, autonomía en la gestión y mejora en las posibilidades de conciliación de la vida profesional, personal y familiar, que favorezcan y redunden en un mayor compromiso, implicación y motivación de las personas trabajadoras; convirtiendo las nuevas formas de trabajar en un elemento estratégico para la Compañía. Poder facilitar, diseñar y articular opciones laborales no presenciales, sostenibles, productivas y saludables, mejorarán sin duda, la gestión empresarial en nuestra organización.

En cuanto a las recomendaciones contenidas en la legislación de referencia en este sentido, podemos destacar el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo de 2002 y la Directiva (UE) 2019/1152 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea y el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores en relación la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

La incorporación de las nuevas tecnologías, en sus múltiples facetas, ha permitido una clara evolución y transformación de la sociedad en la que vivimos, las empresas y las relaciones que se establecen entre éstas, hacia el exterior con los proveedores, clientes, accionistas o instituciones, y hacia el interior con las personas trabajadoras.

En este contexto, la Dirección de la Empresa y la Representación de las personas trabajadoras, a través de la negociación colectiva, han sido conscientes de la imprescindible y necesaria potenciación del uso de las nuevas herramientas a nuestra disposición, y que resultando propias de la actual evolución tecnológica, de las que Telefónica es y debe seguir siendo líder y precursora, se considera necesario y conveniente, adherirnos e impulsar la flexibilidad siempre que la actividad lo permita, como una forma más de organización y prestación del trabajo en la empresa, basada entre otros aspectos, en la confianza y la responsabilidad.

El trabajo a distancia se fundamenta en un sistema que afianza la relación de confianza entre las empresas y las personas trabajadoras, introduciendo y posibilitando la asunción de elementos nuevos de flexibilidad en las relaciones laborales actuales, generando para ambas partes, elementos y resultados positivos.

Para la Organización porque actúa como un elemento de atracción y retención del talento, para cada profesional que voluntariamente lo solicite y cumpla los requisitos por suponer una mejora importante de su bienestar, una ordenación del tiempo de trabajo diferente y que puede permitir una mayor conciliación de su vida profesional y personal favoreciendo la productividad, su compromiso y su alineamiento con los objetivos o retos definidos, y para la sociedad por tratarse de un modelo más sostenible, evolucionado e inclusivo socialmente, y adicionalmente, más respetuoso con el medio ambiente.

Con ese espíritu y con esta naturaleza descritas o contempladas en los anteriores razonamientos, ambas partes firmantes de este acuerdo se comprometen a impulsar estas modalidades de prestación del trabajo, sin perjuicio de la necesaria garantía de la actividad presencial cuando la naturaleza de los servicios prestados así lo exija o se requiera.

2. Trabajo a distancia o teletrabajo (superior al 30 %)

Definimos el teletrabajo o trabajo a distancia como una forma flexible y ordenada de realización de la actividad laboral desde el domicilio fijado por la persona teletrabajadora, utilizando medios telemáticos y nuevas tecnologías de la información y comunicación, siendo una herramienta estratégica en nuestra organización.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Deberá asegurarse necesariamente el cumplimiento de las necesidades de la actividad, siendo compatible con la modalidad presencial que seguirá siendo la modalidad ordinaria de trabajo.

2.1 Ámbito personal.

Personas trabajadoras que soliciten la realización de su actividad en esta modalidad con conocimientos suficientes de la actividad del puesto y de los procedimientos de trabajo de forma no presencial, así como conocimientos informáticos y técnicos, con autonomía y con capacidad de planificación en el trabajo, accesibilidad y disponibilidad.

Estos requisitos deberán mantenerse con carácter imprescindible durante el periodo en que se apruebe la modalidad de teletrabajo.

2.2 Ámbito objetivo.

Consideramos un modelo de teletrabajo con un carácter universal y voluntario que evite cualquier situación que pueda generar desigualdad o discriminación.

Con carácter general podemos entender que todas las actividades son teletrabajables, exceptuándose aquellas que por la naturaleza de sus funciones requieren realizarse mayoritariamente de manera presencial y aquellas otras que son objeto de desarrollo en el apartado 4 de este acuerdo «Otras formas de flexibilidad: trabajo en movilidad (Smart Work/eWork)».

Para ello, la empresa efectuará la designación de los puestos o actividades teletrabajables, así como el seguimiento de actividades y de las personas trabajadoras a las que afecta la realización del teletrabajo.

2.3 Formalización del acuerdo de trabajo a distancia.

El contrato de trabajo a distancia deberá realizarse por escrito y antes de que se inicie la prestación de servicio mediante esta modalidad.

La modificación de las condiciones pactadas, incluido el porcentaje de presencialidad, deberá ser objeto de acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora; formalizarse por escrito con carácter previo a su aplicación y ser puesta en conocimiento de la Representación Legal de las personas trabajadoras según dispone el artículo 8 de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

En caso de denegación de la solicitud de teletrabajo, la Empresa deberá ofrecer por escrito una motivación razonable de las causas que expliquen la imposibilidad de atender las solicitudes en los términos que hayan sido planteados.

2.4 Duración del acuerdo de trabajo a distancia.

La condición de persona teletrabajadora, tendrá una vigencia de un año, transcurrido el cual podrá prorrogarse una vez se realice la valoración en la adaptación a esta nueva modalidad de trabajo, la productividad en el periodo de vigencia del contrato, el cumplimiento de las actividades asignadas y el perfil (autonomía, accesibilidad y disponibilidad), prorrogándose por periodos de igual duración, salvo denuncia expresa de cualquier de las partes, con preaviso de un mes, sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 2.9 de este acuerdo «Situaciones de reversibilidad».

Además, la empresa establecerá un calendario de seguimiento periódico con el responsable de la unidad, con el fin de corroborar que se siguen cumpliendo las condiciones para el mantenimiento del teletrabajo.

En caso de denegación de la prórroga de teletrabajo, la Empresa deberá ofrecer por escrito una motivación razonable de las causas que expliquen la imposibilidad de atender las solicitudes en los términos que hayan sido planteados.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

2.5 Dotación de medios y compensación de gastos.

El presente acuerdo establece en cumplimiento de los artículos 11 y 12 de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia que los equipos, herramientas, medios y gastos vinculados al desarrollo de la actividad laboral en teletrabajo, son los que a continuación se acuerdan con carácter general y previa revisión por parte de la empresa de las dotaciones o medios ya facilitados, quedando compensados y abonados en los términos de la citada Ley, circunstancia que se incluirá en los contratos individuales:

– Ordenador, Smart Pc o similar.
– Para aquellas personas trabajadoras que ya dispongan de línea corporativa móvil, se incrementará el límite de utilización de datos hasta facilitar datos ilimitados.
– Para aquellas personas trabajadoras que no dispongan de línea corporativa y sea requerido por la persona trabajadora y necesaria la dotación atendiendo a la actividad a realizar, se les hará entrega de un terminal móvil (dotación única) y una tarjeta inteligente SIM con acceso a línea de telefonía móvil y datos ilimitados.
– Asimismo, se mantienen los descuentos exclusivos para las personas trabajadoras respecto de la conectividad fija conforme al catálogo ofertado por la empresa vigente en cada momento.
– Igualmente, previa solicitud, se pondrá a disposición de la persona trabajadora una silla ergonómica (dotación única).

La custodia de estos equipos, medios y herramientas será responsabilidad de la persona trabajadora hasta su término o extinción de la relación laboral, haciendo un uso adecuado y responsable de los mismos.
El mantenimiento adecuado de todos los medios, equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de la actividad será responsabilidad de la empresa.
La empresa no será responsable de los posibles daños que puedan suceder a personas o cosas a causa de su posible uso indebido.

2.6 Distribución de trabajo presencial y trabajo a distancia y lugar de trabajo a distancia o teletrabajo.

Este acuerdo se aplicará a todas las personas trabajadoras cuya actividad sea susceptible de realizarse a distancia y dispongan de los medios para poder realizarla, reconociendo dos días semanales con carácter universal.
Siempre y cuando así se requiera por la dirección o responsable del área o departamento correspondiente, cuando la actividad desarrollada en la unidad lo permita y existan posibilidades organizativas, se podrá incrementar la duración del mismo, su distribución o la acumulación de los dos días pudiendo llegar a una semana completa en periodos quincenales.
Las personas responsables de equipo concretarán los días de la semana de teletrabajo de cada persona trabajadora, que vendrán razonados por la correcta ordenación de la actividad, para lo cual, además, se podrán establecer porcentajes y/o turnos rotatorios allí donde sea necesario. Las personas responsables de equipo informarán, mediante correo electrónico u otra comunicación escrita, a la persona trabajadora de los días concretos de teletrabajo, así como de los porcentajes de jornada y/o turnos rotatorios de los mismos.
El tiempo de teletrabajo se realizará preferentemente en jornadas completas, si bien con acuerdo con las personas responsables podrá realizarse en tiempo de jornada equivalente. El tiempo de traslado desde la empresa al lugar de trabajo en domicilio no contabilizará a efectos de cómputo de jornada.
En el contrato de teletrabajo quedará fijado el lugar de trabajo habitual durante la vigencia del acuerdo, que será el lugar designado libremente por la persona trabajadora, manteniéndose a todos los efectos, la adscripción en todo caso al lugar/centro de trabajo

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

donde la persona desarrolla la jornada en modalidad presencial, de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. Será responsabilidad de la persona trabajadora que el lugar de trabajo cumpla con todas las condiciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud, para el desarrollo del trabajo en remoto, en condiciones óptimas, desde el citado lugar, al igual que es preciso que se cumplan con todas las exigencias y recomendaciones necesarias previstas en el apartado 2.13 del presente acuerdo relativo a Prevención de Riesgos Laborales.
2. Adicionalmente deberá contar con la conectividad y cobertura de red (datos) adecuadas por la realización de su trabajo. En el caso de que ocurriese alguna incidencia o avería técnica deberá reincorporarse a la mayor brevedad de manera presencial a su centro de trabajo mientras aquélla se soluciona, siendo por cuenta de la persona trabajadora cualquier tipo de gasto en que pudiera incurrir.
3. Las empresas harán una dotación única de silla cada una de las personas trabajadoras y la puesta disposición será en la residencia que indique la persona trabajadora. Igualmente, la responsabilidad en el transporte y los gastos del traslado, en caso de producirse un cambio de domicilio, serán a cargo exclusivamente de la persona trabajadora.
4. La empresa deberá obtener toda la información acerca de los riesgos a los que está expuesta la persona que trabaja a distancia mediante una metodología que ofrezca confianza respecto de sus resultados, y prever las medidas de protección que resulten más adecuadas en cada caso, por ello, es responsabilidad de la persona trabajadora cumplimentar de forma veraz y adecuadamente el cuestionario de autoevaluación de los lugares donde va a realizar el teletrabajo.

2.7 Jornada y Horarios.

La jornada será la establecida en el Convenio Colectivo y deberá desarrollarse dentro del horario general de la unidad a la que pertenezca.

Las personas teletrabajadoras deberán registrar tanto el inicio como la finalización de su jornada, en cumplimiento de la legislación vigente y de conformidad con lo ya establecido para el registro en el modelo presencial, así como en las mismas herramientas.

Si fuera necesario, la persona trabajadora deberá acudir al centro de trabajo al que esté adscrito o al lugar que sea preciso para atender las gestiones necesarias, así como para otro tipo de tareas (asistencia a reuniones, a cursos, sustitución de compañeros de baja o de vacaciones, imprevistos, variaciones de actividad, por ejemplo, por colaboración en proyectos transversales…, etc.), que le sean solicitadas por parte de la empresa, con la antelación suficiente.

Cuando se produzca una avería en los equipos o aplicaciones informáticas, la persona trabajadora deberá acudir al centro de trabajo para su reparación. En los supuestos que se produzcan dificultades técnicas que impidan el normal desarrollo del trabajo a distancia, deberá comunicarlo inmediatamente a su responsable quien determinará cómo proceder.

En los trabajos que no permitan flexibilidad alguna, se determinará exactamente el horario con los descansos reglamentarios. En los supuestos de trabajo a turnos, el régimen de turnos no experimentará variación por realizar la actividad en régimen de teletrabajo.

2.8 Condiciones económicas.

La retribución de la persona trabajadora no se verá alterada por realizar la modalidad de teletrabajo. A tal efecto, no sufrirán modificación el salario base y los complementos personales. Respecto a los devengos circunstanciales, se percibirán aplicando las mismas condiciones que corresponden a su trabajo presencial, así como las

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

circunstancias que generan el derecho a percepción. Este mismo criterio regirá para los complementos extrasalariales.

En cuanto a la retribución variable a través de planes de incentivos se mantiene en sus actuales términos conforme a lo específicamente establecido en cada uno de ellos, adaptándose a lo que en el futuro pudiera establecerse. Todo ello a excepción que la retribución variable incorpore algún concepto cuya naturaleza o descripción implique presencia.

2.9 Situaciones de reversibilidad.

Este principio de reversibilidad garantiza la vuelta al puesto de trabajo de forma presencial.

– A instancia de la empresa: En cualquier momento durante la vigencia del contrato cuando concurran razones de organización del trabajo o causas productivas o tecnológicas, por cambio de actividad de la persona trabajadora, cambio de puesto de trabajo, por incumplimiento acreditado en la evaluación del responsable del resultado óptimo para su actividad, cuando no se adecúa el perfil requerido para el teletrabajo o cualquier otro justificado.

Asimismo, serán causa de reversión los casos de incumplimiento de los deberes y obligaciones para la prestación de la actividad laboral o de las condiciones técnicas, de protección de datos o de prevención de riesgos laborales.

En caso de reversión a instancia de la empresa, se ofrecerá la motivación por la que se produce la misma.

– A instancia de la persona teletrabajadora: podrá tener lugar durante los dos primeros meses o, en su caso, al finalizar el período del año, salvo que concurran circunstancias excepcionales que lo justifiquen.

En ambos casos el plazo de preaviso será de veinte días.

En estas situaciones se deberá proceder a la devolución de los medios y herramientas facilitados por la Empresa como consecuencia de la realización del teletrabajo, y no se podrá volver a solicitar el teletrabajo durante un año salvo que concurran causas excepcionales que lo justifiquen.

Por otro lado, se podrá suspender temporalmente la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo cuando las necesidades de la actividad así lo justifiquen o no se dispongan de los medios adecuados en ese momento; Desaparecido el motivo de la suspensión se producirá la reanudación del teletrabajo, dicha suspensión no modificará la duración del acuerdo de Teletrabajo inicialmente pactada.

2.10 Control y seguimiento de la actividad.

La empresa podrá controlar y supervisar la actividad en teletrabajo mediante medios telemáticos, informáticos y electrónicos y/o a través del responsable de la persona teletrabajadora con cualquier acción propuesta por la Empresa.

La aplicación de esta modalidad de trabajo será objeto de seguimiento y evaluación individualizada en los términos que se establezcan en cada área y con los mecanismos que puedan utilizarse al efecto, al objeto de evaluar la óptima realización de la actividad laboral.

Se fija como sistema específico para el control horario (registro de jornada diario) el que ya se tiene establecido en la empresa.

Las personas trabajadoras y la empresa respetarán la legislación en materia de protección de datos, las políticas de privacidad y de seguridad de la información que la empresa ha implementado.

La persona trabajadora tendrá derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar en los términos establecidos en la normativa interna de la empresa, sin perjuicio de los acuerdos que se hayan podido alcanzar y resulten de aplicación.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

2.11 Formación.

Se mantendrá el derecho a la formación en términos equivalentes a las de las personas que prestan servicios en el centro de trabajo, debiendo atender el desarrollo de estas acciones, en lo posible, a las características de su prestación de servicios a distancia. Se garantizará la formación necesaria para el adecuado desarrollo de su actividad, tanto al momento de formalizar el acuerdo de teletrabajo como cuando se produzcan cambios en los medios o tecnologías utilizadas.

Además, debe potenciarse una formación específica en esta materia, tanto para las personas teletrabajadoras, como para sus responsables directos, a cuyo efecto la Empresa dispondrá los medios oportunos para facilitar dicha formación.

Se deberá realizar una formación con carácter previo, adecuada y específica sobre las características de esta modalidad de organización.

Igualmente, se trabajará en un escenario formativo para los mandos que puedan mejorar sus capacidades de liderazgo digital.

2.12 Derecho a la promoción profesional.

Las personas que trabajan a distancia tendrán derecho, en los mismos términos que las que prestan servicios de forma presencial, a la promoción profesional.

2.13 Prevención de Riesgos Laborales.

Las personas trabajadoras a distancia tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo.

La evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva de los riesgos del trabajo a distancia deben tener en cuenta los riesgos característicos de esta modalidad de trabajo, poniendo especial atención en los factores psicosociales, ergonómicos y organizativos. En particular, deberá tenerse en cuenta la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones durante la jornada.

Las personas trabajadoras recibirán una formación adecuada y específica sobre las características de esta forma de organización laboral. Se deberá superar, entre otros, un curso especifico en materia de prevención de riesgos laborales en la modalidad de teletrabajo.

La evaluación de riesgos únicamente alcanzará la zona habilitada para la prestación de servicios, no extendiéndose al resto de zonas de la vivienda o del lugar elegido para el desarrollo de esta modalidad de prestación de servicios.

Su determinación se realizará conforme a la información recabada de la persona trabajadora según las instrucciones del Servicio de Prevención.

Para la prestación de servicios en régimen de teletrabajo o trabajo a distancia, resultará necesario que la persona trabajadora acredite previamente que el lugar de trabajo cumple con todas las condiciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud para el desarrollo del trabajo en remoto, en condiciones óptimas, desde el citado lugar.

La persona teletrabajadora es el sujeto obligado al mantenimiento óptimo de estas condiciones. Cualquier tipo de modificación de estas condiciones, deberán ser comunicadas a la empresa con la finalidad de que la misma pueda evaluar, ante cualquier cambio, si el lugar de trabajo reúne las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad y salud, así como tomar las decisiones que resulten necesarias a tales efectos.

Se entiende por «lugar de trabajo» aquella zona específica de trabajo y no el domicilio en su conjunto y por «puesto de trabajo», el que implica el uso de pantallas de visualización de datos y el trabajo en oficinas (teléfono, impresión, etc.) quedando

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

excluidas, por tanto, las tareas domésticas que típicamente se desarrollan en el domicilio (limpieza, cocina, etc.).

Periódicamente se realizarán estudios y controles de salud para determinar la incidencia de esta modalidad en la salud laboral, informándose a la Representación de las Personas trabajadoras de su evolución en el Comité de Seguridad y Salud correspondientes.

Recomendaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL):

1. El puesto de trabajo deberá tener dimensiones suficientes para permitir los cambios de postura y movimientos de trabajo.
2. El usuario de terminales con pantalla deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.
3. Los caracteres deben poder apreciarse fácil y nítidamente a una distancia entre 40 y 60 cm y deben ser estables, sin vibraciones ni parpadeos.
4. La pantalla debe estar a una altura que pueda ser visualizada por la persona trabajadora dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a 60° bajo la horizontal.
5. Es conveniente, asimismo, sobre todos los trabajos de entradas de datos en base a listados o cualquier otro tipo de documentos como la instalación de una porta documentos al lado de la pantalla y a su misma altura para evitar posturas incorrectas, ya que el movimiento del cuello cuando se mira a la pantalla y los documentos se realiza en un plano horizontal que es menos perjudicial que el vertical.
6. Es muy importante dejar espacio suficiente delante del teclado para que el usuario pueda apoyar los brazos y las manos, puesto que la postura de trabajo con las «muñecas al aire» es muy fatigante y supone una gran carga estática para el conjunto de las extremidades superior, espalda y cuello.
7. El asiento de trabajo deberá ser giratorio y graduable en altura. El respaldo deberá ser reclinable, regulable en altura o en su defecto con ajuste lumbar.
8. Los puestos de trabajo deben instalarse de tal forma que las fuentes de luz tales como ventanas y otras aberturas, tabiques y equipos no provoquen deslumbramiento directo ni reflejos en la pantalla.
9. La empresa realizará la vigilancia de la salud (reconocimientos médicos) a intervalos periódicos para estas personas trabajadoras.
10. A fin de eliminar el riesgo eléctrico se tomarán una serie de precauciones elementales tales como: no sobrecargar las tomas de enchufes, no depositar líquidos en las proximidades de los equipos en general y los teclados en particular y abstenerse de abrir, manipular o introducir objetos por la parte trasera de las pantallas.

2.14 Derechos colectivos y sindicales.

El teletrabajo no supondrá menoscabo de los derechos sindicales de la persona teletrabajadora, rigiéndose las comunicaciones con sus Representantes conforme a lo pactado en el Convenio Colectivo y la normativa aplicable.

Estarán sometidos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones para las instancias representativas de las personas trabajadoras. A estos efectos, y al objeto de garantizar la aplicación efectiva del derecho de información y participación sindical de la persona trabajadora, en el caso necesario se arbitrarán las medidas oportunas que permitan el ejercicio real de este derecho, en función de la organización del trabajo y el tiempo establecido para el desarrollo de esta modalidad.

Asimismo, a tenor de lo dispuesto en la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, se entregará a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras una copia de todos los acuerdos de trabajo a distancia que se realicen y de sus actualizaciones, que excluirá aquellos datos que, de acuerdo con la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, pudiera afectar a la intimidad personal, de

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

conformidad con lo previsto en el artículo 8.4 ET. Esta copia se entregará por la Empresa, en un plazo no superior a diez días desde su formalización, a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, que la firmarán a efectos de acreditar que se ha producido la entrega.

2.15 Protección de Datos y Desconexión Digital.

Las personas trabajadoras respetarán la legislación en materia de protección de datos, las políticas de privacidad y de seguridad de la información que la empresa ha implementado, con la obligación de:

1. Utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones para con la empresa.
2. Cumplir con las medidas de seguridad que la empresa haya implementado para asegurar la confidencialidad, secreto y/o integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, así como a no ceder en ningún caso a terceras personas los datos de carácter personal a los que tenga acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación.

Así mismo, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

3. Las personas trabajadoras tendrán derecho a la protección de su intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por su empleador.
4. Los datos de las personas trabajadoras serán tratados por la empresa conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de personas trabajadoras, y la empresa cumplirá con las obligaciones de información y transparencia que, en su caso, implique la implantación de esta modalidad de trabajo.
5. La empresa podrá acceder a los contenidos derivados del uso de medios digitales facilitados a las personas trabajadoras a los solos efectos de controlar el cumplimiento de las obligaciones laborales o estatutarias y de garantizar la integridad de dichos dispositivos, con los límites establecidos en la legislación vigente, normativa interna de la empresa y en la Política de Privacidad de personas trabajadoras.
6. La persona trabajadora tendrá derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar, sin perjuicio de las situaciones que con carácter excepcional estén previstas en la normativa aplicable.

2.16 Seguridad de la Información.

Las personas trabajadoras deberán gestionar sus claves de acceso a soportes y sistemas con la máxima diligencia posible, siendo responsables de su custodia, no debiendo comunicárselas a terceras personas y actualizando dichas claves conforme a las políticas de seguridad establecidas por la empresa. Así mismo, comunicara cualquier robo, pérdida o conocimiento de acceso no autorizado a la empresa a la mayor brevedad posible.

El traslado de soportes fuera de las instalaciones de la empresa deberá estar siempre autorizado previamente por la empresa.

Los medios facilitados por la empresa quedaran vinculados a una persona trabajadora, en concreto, siendo su responsabilidad garantizar el buen uso del material entregado. Debiendo cumplir las condiciones e instrucciones de uso y conservación establecidas por la empresa en relación con estos.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

El uso de soportes y sistemas está supeditado al cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por la empresa.

Igualmente resultara de aplicación la regulación convencional vigente, así como la normativa interna de la compañía.

2.17 Procedimiento.

El procedimiento para la tramitación de un nuevo contrato individual de teletrabajo se iniciará a instancia de la persona trabajadora, a través de los sistemas informáticos que determine la empresa y que permitan recoger de manera automática y uniforme un procedimiento de solicitud, tramitación, autorización y formalización, en su caso, del acuerdo individual.

La Empresa desarrollará un sistema informático que permita recoger de manera automática y uniforme un procedimiento de solicitud, tramitación, autorización y formalización, en su caso, del acuerdo individual, así como las sucesivas prórrogas y el control de los teletrabajadores, con el fin de que este nuevo proceso sustituya a los actuales procedimientos en cada una de las Empresas.

Una vez iniciado el nuevo modelo de teletrabajo de manera generalizada en la plantilla actual, el plazo de resolución de las peticiones será de seis meses a partir de la solicitud de la persona trabajadora.

Este procedimiento será informado a la Representación Legal de las personas trabajadoras.

2.18 Ciberacoso.

Las partes firmantes del presente acuerdo muestran su compromiso de tolerancia cero en el ámbito laboral frente a cualquier tipo de acoso, incluido el «ciberacoso laboral» en sus diferentes manifestaciones.

Por ello, se hace preciso tener en cuenta las particularidades del trabajo a distancia, especialmente del teletrabajo y del uso masivo de las tecnologías de la información y comunicación, para la configuración y aplicación de medidas contra el acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso por causa discriminatoria y acoso laboral, como complemento necesario al Protocolo interno para la prevención y actuación frente al acoso y actos discriminatorios.

Es indudable que los avances tecnológicos y las TICs provocan que estemos ante una nueva realidad, haciendo más ágil nuestro entorno y a la sociedad, con unas relaciones laborales y personales más interconectadas, en las que se crean nuevos y mayores riesgos que necesariamente hay que prevenir, ya que pueden derivar en importantes consecuencias perjudiciales para las personas, las organizaciones y a la propia sociedad.

Entre estos nuevos riesgos destaca el denominado «ciberacoso laboral», ante el que la empresa debe adoptar cuantas medidas sean necesarias en cuanto suponen un comportamiento inaceptable y un claro incumplimiento del deber de buena fe contractual garantizando el debido respeto a la dignidad de todas las personas trabajadoras.

a. Definición «ciberacoso».

Se entiende por «ciberacoso laboral» todo comportamiento de violencia psicológica, de comportamientos humillantes o vejatorios que adoptan múltiples formas, realizado a través de medios tecnológicos de amplio contenido, realizado generalmente, por uno o varios superiores o compañeros y compañeras de trabajo (ámbito laboral), de forma, ocasional o única pero de gran intensidad dañosa, o recurrente y sistemática y, con el fin de destruir a la persona trabajadora acosada (en su salud, en su integridad física y psíquica).

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

b. Delimitación de posibles conductas que se entienden como constitutivas de ciberacoso laboral.

Todos los comportamientos susceptibles de ser considerados como conductas de acoso se pueden producir actualmente también a través de dispositivos tecnológicos y terminan generando por general, un mal ambiente de trabajo con importantes repercusiones en la salud de las personas trabajadoras, afectando a las relaciones de trabajo, y a la propia productividad de la empresa.

A modo de catálogo inventario o catálogo abierto, no de lista cerrada, se relacionan las prácticas más frecuentes y comunes de «ciberacoso laboral» en sus distintas modalidades: distribuir en internet imágenes o datos delicados o comprometidos, dar de alta en sitio web para estigmatizar o ridiculizar a la víctima, crear un perfil falso en nombre de la víctima con demandas sexuales, usurpar identidad de la víctima para hacer comentarios ofensivos, dar de alta el *email* de la víctima para convertirla en blanco de *spam* y contacto con desconocidos, acceder al ordenador de la víctima, distribuir falsos rumores de la víctima sobre un comportamiento reprochable de forma que quienes lo lean reaccionen y tomen represalias en contra de la víctima perjudicada, enviar mensajes ofensivos, hostigadores, amenazantes e incomodar y perseguir a la víctima en espacios de internet que frecuenta, uso del teléfono móvil como instrumento de acoso o acciones de presión permanente a través de TICs para actuar conforme a las solicitudes del acosador.

c. En los supuestos de ciberacoso se aplicará el procedimiento de actuación en supuestos de acoso laboral previsto en el Protocolo interno para la prevención y actuación frente al acoso y actos discriminatorios de aplicación en la empresa.

3. Trabajo no presencial inferior al 30 % de la jornada de trabajo

Las personas trabajadoras que realicen trabajo no presencial durante un tiempo inferior al 30 % de la jornada de trabajo (un día) previsto en la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia se le dotará de los siguientes medios, siempre que sean necesarios para el desarrollo de la actividad profesional:

– Ordenador, Smart Pc o similar.

La persona trabajadora deberá contar con un servicio de conectividad para poder desempeñar las funciones en remoto, siéndoles de aplicación todo lo dispuesto en el presente acuerdo en materia de reversibilidad, jornada y horarios y determinación del día de teletrabajo por parte de su responsable.

A estos supuestos les será de aplicación lo establecido en el número 2 del acuerdo con excepción de lo recogido en el punto 2.5. «Dotación de medios y compensación de gastos».

4. Otras formas de flexibilidad: trabajo en movilidad (smart work/flexwork)

El Trabajo en movilidad es una nueva forma de facilitar la prestación laboral, que permite desarrollar a determinados colectivos, por su actividad y perfil, su actividad sin necesidad de acudir de manera recurrente y estructurada a la oficina. Esta nueva forma de prestación laboral amplía de manera significativa las posibilidades de flexibilidad, adecuándose en cada momento, a las necesidades del negocio y de los clientes.

El Trabajo en movilidad, no es un sustituto del teletrabajo sino una modalidad diferente y desarrollada al amparo de la negociación colectiva, por lo que le son de aplicación las condiciones referidas a continuación y no las contenidas en los apartados precedentes ni la regulación de Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

En esta nueva forma de trabajo, están incluidos con carácter general, los colectivos de especial atención y dedicación al cliente/partners/otros colaboradores de forma presencial, así como las áreas transversales, entre otras.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Las condiciones básicas del Trabajo en Movilidad/Smart Work/Flexwork son:

1. Esta modalidad conlleva una cultura basada en la confianza y la responsabilidad de todas las personas, por cuanto se crean espacios de encuentro donde se acuerdan objetivos, proyectos de trabajo y plazos a cumplir. Igualmente implica presencia en los centros de trabajo u otros emplazamientos cada vez que sea necesaria o requerida su asistencia.
2. Por la naturaleza de los proyectos y actividades definidas anteriormente, no estarán incluidas las personas trabajadoras que presten servicios en régimen de turnos presenciales.
3. En relación con las herramientas a utilizar, será necesario que la persona trabajadora disponga de la tecnología, capacitación y cultura adecuadas para trabajar de manera colaborativa en remoto, implantando la Compañía cuantas medias de seguridad sean necesarias para proteger sus sistemas e información.
4. Las personas trabajadoras deberán acudir al centro de trabajo al que estén adscritos cuando les sea requerido, tan pronto como sea posible, o al domicilio de cliente cuando sea necesario, existiendo obligación de acudir a las reuniones de coordinación de equipos, cursos de formación o cualquier otra situación, con la necesaria flexibilidad para realizar el trabajo igual que si se realizase en la oficina. Se deberá tener en cuenta la premisa de que el trabajo debe realizarse como si se estuviera en la oficina, de tal forma que el trabajo en movilidad no puede suponer una limitación a la adecuada y eficaz organización del trabajo. En cualquier caso, estas circunstancias serán debidamente notificadas con la suficiente antelación a la persona trabajadora.
5. Se deberá asegurar la coordinación y confluencia física con los colaboradores, garantizando el acompañamiento, la coordinación y seguimiento de la actividad de todas las personas trabajadoras bajo su responsabilidad.
6. Podrá ser reversible con causas justificadas y comunicación a la persona trabajadora.
7. Las personas trabajadoras contarán y mantendrán los medios, equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de la actividad. Adicionalmente se les sufragará de la siguiente manera, aun considerando su exclusión del régimen de Teletrabajo referido en los apartados anteriores del presente acuerdo y de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia:

a) Para aquellas personas trabajadoras que ya dispongan de línea corporativa móvil, se incrementará el límite de utilización de datos hasta facilitar datos ilimitados.
b) Para aquellas personas trabajadoras que no dispongan de línea corporativa, se les hará entrega de un terminal móvil (dotación única) y una tarjeta inteligente SIM con acceso a línea de telefonía móvil y datos ilimitados.
c) Igualmente se pondrá a disposición de la persona trabajadora una silla ergonómica (dotación única), si se requiere.
d) Asimismo, se mantienen los descuentos exclusivos para las personas trabajadoras respecto de la conectividad fija conforme al catálogo ofertado por la empresa vigente en cada momento.

8. El resto de las condiciones se regirán por lo previsto para el teletrabajo: formación, protección de datos, equipos y comunicaciones, desconexión, registro horario, jornada, recomendaciones de seguridad y salud y derechos sindicales.
9. Las personas trabajadoras que realicen esta modalidad de trabajo en movilidad recibirán una comunicación por parte de la Empresa.
10. Se establece la posibilidad por parte de la persona trabajadora de comunicar una segunda residencia, en las mismas condiciones del apartado 2.6 del citado anexo, y sin que ello suponga en ningún caso un coste añadido para la empresa.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

5. Comisión de Seguimiento

La Comisión Negociadora del VII Convenio colectivo de la empresa Telefónica Servicios Audiovisuales, SAU, será la competente para hacer seguimiento de este acuerdo.

6. Vigencia y efectividad del acuerdo

La entrada en vigor de este acuerdo sustituye cualquier regulación anterior en la materia y su vigencia queda vinculada a la vigencia del VII Convenio colectivo de la empresa Telefónica Servicios Audiovisuales, SAU, como anexo del mismo, incluidas las prórrogas.

Además, ambas partes acuerdan que, en caso de denuncia del convenio, se mantiene la vigencia de este acuerdo durante el periodo de negociación hasta la firma del nuevo convenio.

Las personas trabajadoras incluidas dentro del ámbito del Smart Work podrán en el marco de su flexibilidad iniciar esta modalidad de trabajo con carácter inmediato, si bien la dotación de medios se vincula expresamente a los plazos previstos en el presente acuerdo.

7. Vinculación a la totalidad del acuerdo

Las estipulaciones y condiciones contenidas en el presente acuerdo forman un todo orgánico, indivisible y no separable, y a los efectos de su interpretación y aplicación práctica serán considerados globalmente.

La nulidad, modificación, interpretación judicial o nuevos desarrollos legislativos en esta materia, de todo o parte de este acuerdo, declarada por la jurisdicción laboral, afectará al resto del contenido del acuerdo, por lo que se deberá iniciar un nuevo proceso negociador en el que las partes se comprometen a negociar de buena fe con vistas a la consecución de un acuerdo sobre dicha materia, y aquellas otras que se vean afectadas para restablecer el equilibrio de intereses de las partes.

ANEXO III

Cláusula de confidencialidad

Primero.

Todas las personas trabajadoras de la Empresa tienen obligación de firmar las cláusulas adicionales de confidencialidad establecidas en el apartado segundo de este anexo, en la que se establece el compromiso expreso de no divulgar ni utilizar información sensible, reservada o confidencial a la que tengan acceso en el desempeño de su actividad laboral, tanto durante la vigencia de la relación laboral como una vez finalizada la misma, según lo dispuesto en la legislación vigente y las políticas internas de la compañía.

Segundo.

Contenido de la cláusula de confidencialidad:

«La persona trabajadora que suscribe este contrato se compromete de manera expresa, tanto durante la vigencia de la relación laboral, como después de la extinción de la misma, cualquiera que sea la causa de terminación de la relación laboral, a no difundir, transmitir o revelar a persona física o jurídica alguna, ya sea de forma directa o indirecta, cualquier información a la que haya tenido acceso como consecuencia del desempeño de su actividad laboral, ni a utilizar tal información en interés propio o de terceros.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

La prohibición establecida en el párrafo anterior se extiende a la reproducción en cualquier soporte de la información de datos, documentos, procedimientos, sistemas de organización, métodos, programas informáticos, información personal y/o confidencial que se refiera a las personas trabajadoras,negocios, asuntos, clientes, proveedores o terceras personas físicas o jurídicas relacionadas con la Empresa, o cualquier otro tipo de información interna y que le sean conocidos por razón de su actividad, salvo que tal información sea estrictamente necesaria para el desarrollo del contenido inherente de su puesto de trabajo y se realice dentro del ámbito de la Empresa.

Todas las notas, informes y cualesquiera otros documentos, incluidos los almacenados en dispositivos informáticos, como sobre cualquier otra información que utilice por su propia actividad, a través de las distintas herramientas informáticas puestas a su disposición y elaborados por la persona trabajadora durante la vigencia del contrato y que se refieran a la actividad de la Empresa son propiedad de la Empresa y serán diligentemente custodiados por ésta conforme a los procedimientos y normativas internas.

El compromiso y la responsabilidad derivada del mismo, que en esta cláusula se establecen, se extienden a la utilización de dispositivos digitales corporativos, software y aplicativos, correo electrónico, sistema de mensajería y herramientas sociales y colaborativas, bajo la premisa que dicho uso no contemplará, en ningún caso, aquellas acciones que atenten contra la confidencialidad de la información y reputación de Telefónica y/o la Empresa, o que sean contrarias a la ley o la normativa corporativa, así como aquellas acciones que pongan en riesgo la seguridad de la información, o de los dispositivos y medios digitales que hayan sido facilitados a las personas trabajadoras.

Con carácter general, la persona trabajadora no podrá utilizar dispositivos digitales corporativos, software y aplicativos, correo electrónico, sistema de mensajería y herramientas sociales y colaborativas, así como el acceso a internet para fines particulares, si bien este uso podrá estar justificado conforme a parámetros de razonabilidad (atención a necesidades familiares y domésticas, cuestiones de necesidad o urgencia, usos esporádicos para acceder a información no prohibida por Telefónica, y análogos), siempre que no interfiera en el normal cumplimiento de las obligaciones laborales, ni en el normal uso de los medios tecnológicos de Telefónica. La vulneración de este compromiso o la utilización indebida de los medios y dispositivos, puestos a disposición de la persona trabajadora, tan pronto como la Empresa tenga conocimiento de ello, podrá suponer la apertura, tramitación del expediente y aplicación del régimen disciplinario que corresponda, atendiendo a la falta u omisión cometida.

La Empresa, en ejercicio de su poder de organización y dirección y en defensa de sus legítimos intereses, podrá controlar el uso de las herramientas y medios técnicos que pone a disposición de la persona trabajadora para realizar su actividad laboral.

El incumplimiento de las normas sobre utilización de los sistemas informáticos y herramientas tecnológicas a los que se hace referencia en los anteriores apartados determinará la posibilidad de realizar análisis sobre cualquier software dentro de la red de Telefónica, realizándose incluso las restricciones que se consideren oportunas en la utilización de estos medios, así como la aplicación del régimen disciplinario previsto en el convenio de aplicación.

Cuando existan indicios de uso ilícito o abusivo por parte de una persona trabajadora, la Empresa realizará las comprobaciones oportunas y, si fuera preciso, realizará una auditoría en el ordenador de la persona trabajadora o en los sistemas que ofrecen el servicio, que se efectuará en horario laboral y en presencia de algún representante de las personas trabajadoras o de la organización sindical que proceda, en caso de afiliación si la persona trabajadora lo desea, con respeto a la dignidad e intimidad de la persona trabajadora.

En el supuesto de incumplimiento de esta cláusula y con independencia de la posible extinción del contrato, la Empresa se reserva el derecho de reclamar el resarcimiento de daños y perjuicios que pudieran ser causados como consecuencia de la vulneración del deber de confidencialidad y secreto profesional recogidos en este documento, así como

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

la vulneración en las obligaciones en relación a la utilización de dispositivos digitales corporativos, software y aplicativos, correo electrónico, sistema de mensajería y herramientas sociales y colaborativas, acceso a internet a que se hacen referencia en el mismo».

ANEXO IV

Plan de medidas colectivo LGTBI

1. Declaración de principios

El objetivo del presente acuerdo es dar cumplimiento la obligación empresarial de contar con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI (en adelante, «medidas planificadas»), establecida en el artículo 15.1 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

El acuerdo se sujeta a los contenidos regulados en el Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.

Regulando también el procedimiento por el que dar cauce a las denuncias que puedan formularse por acoso por razón de la orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, a través del vigente protocolo de acoso laboral de la empresa.

La empresa y la representación de sus personas trabajadoras comparten el objetivo de la ley, a los efectos de la necesidad de desarrollar y garantizar los derechos de las personas lesbianas, gais, bisexuales, trans e intersexuales (en adelante, LGTBI) erradicando las situaciones de discriminación, para asegurar que en el ámbito de la empresa se pueda vivir la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales y la diversidad familiar con plena libertad.

La empresa y la representación de sus personas trabajadoras asumen como propios los principios de igualdad de trato y no discriminación por razón de orientación y de identidad sexual hacia las personas LGTBI y afirman su compromiso por mantener un entorno laboral donde se respete la diversidad sexual, afectiva y familiar. Por ello se compromete a actuar contra cualquier conducta, en el ámbito laboral, que atente al respeto y dignidad de las personas trabajadoras, que serán consideradas como falta muy grave.

Con este acuerdo alcanzado con la representación legal de las personas trabajadoras, se plasma el contundente rechazo a cualquier forma de discriminación. En el ámbito de este acuerdo, bajo el principio de la prevención y actuación, se desarrollan un conjunto de medidas planificadas y protocolo de actuación.

2. Marco legal

La Ley 4/2023, de 28 de febrero, recoge obligaciones para las empresas de más de cincuenta personas trabajadoras, que se detallan en el artículo 15 de dicho texto legal.

Artículo 15. *Igualdad y no discriminación LGTBI en las empresas.*

1. Las empresas de más de cincuenta personas trabajadoras deberán contar, en el plazo de doce meses a partir de la entrada en vigor de la presente ley, con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, que incluya un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI. Para ello, las medidas serán pactadas a través de la negociación colectiva y acordadas con la representación legal de las personas trabajadoras. El contenido y alcance de esas medidas se desarrollarán reglamentariamente.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

2. A través del Consejo de Participación de las personas LGTBI se recopilarán y difundirán las buenas prácticas realizadas por las empresas en materia de inclusión de colectivos LGBTI y de promoción y garantía de igualdad y no discriminación por razón de las causas contenidas en esta ley.

Por su parte, el Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, desarrolla reglamentariamente el contenido y alcance de las medidas a implantar.

Artículo 1. *Objeto.*

Este real decreto tiene por objeto el desarrollo reglamentario de la obligación empresarial de contar con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI (en adelante, «medidas planificadas»), establecida en el artículo 15.1 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

3. Definiciones específicas

A continuación, se definen algunos términos clave para la correcta interpretación y aplicación del presente protocolo. Es fundamental partir de las siguientes definiciones:

Conflicto: Se trata de una situación de desacuerdo entre dos personas. El conflicto es relativamente frecuente entre las relaciones personales, y si bien debe gestionarse para que en todo momento el entorno laboral se mantenga sano y seguro, no implica un incumplimiento de la normativa o un delito de conformidad con la NTP 854. En este sentido, deben subrayarse como conflictos no constitutivos de acoso las discrepancias puntuales subidas de tono, la distancia emocional entre compañeros que no implique aislamiento, la presión legítima para cumplir las funciones de un contrato de trabajo, las amonestaciones ante incumplimientos, la incorrecta organización del trabajo o el ejercicio regular del poder de dirección. Los conflictos deben tratarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales, pero no son el objeto del protocolo.

Acoso: Puede definirse como toda conducta, práctica o comportamiento, realizada en el seno de una relación de trabajo y que cause daño directo o indirecto a la dignidad de la persona trabajadora, a quién se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral.

Discriminación: Se considera discriminación a toda disposición, conducta, acto, criterio o práctica que atente contra el derecho a la igualdad, salvo que pueda justificarse objetivamente por una finalidad legítima y como medio adecuado, necesario y proporcionado para alcanzarla (artículo 4 Ley 15/2022).

Acoso descendente: aquel donde la persona acosadora tiene ascendencia jerárquica sobre la víctima.

Acoso ascendente: aquel donde la persona acosadora se encuentra subordinado jerárquicamente a la víctima.

Acoso horizontal: aquel en el que tanto la persona acosadora como la víctima no tienen relación jerárquica, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social que les sitúe en planos de poder diferentes.

Acoso discriminatorio: Conducta indeseada relacionada con la orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales de una persona, que tenga como objetivo o resultado violar su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Acoso sexual: Cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Acoso por razón de sexo/género: Cualquier comportamiento realizado por razón del sexo/género de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Acoso LGTBIfóbico: Cualquier tipo de conducta discriminatoria que pueda poner en riesgo el libre desarrollo de la persona, su dignidad e integridad física y moral en el ámbito laboral. Incluye chistes, burlas, insultos, amenazas, agresiones físicas, difusión de información privada, exclusión social, entre otras, motivadas por la orientación sexual, identidad de género o expresión de género de la víctima.

Bifobia: Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas bisexuales por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

Bisexualidad: Orientación sexual de quienes sienten atracción sexual, emocional y/o romántica hacia personas de diferentes géneros. Esta atracción no necesariamente se presenta al mismo tiempo, de la misma manera, al mismo nivel ni con la misma intensidad.

Ciberacoso: Acoso que se produce a través de medios electrónicos, como internet y las redes sociales.

Clasificación profesional: Sistema que se utiliza para organizar los diferentes puestos de trabajo dentro de una empresa. Debe garantizar que no se produzca discriminación directa o indirecta de las personas LGTBI+, basándose en elementos objetivos como la cualificación y la capacidad.

Comisión de Atención al Acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género, características sexuales y/o diversidad familiar (Comisión instructora): Órgano paritario, compuesto por representantes de la empresa y de la RLPT, responsable de gestionar las denuncias de acoso LGTBI+, investigar los casos, proponer medidas cautelares y elaborar un informe con recomendaciones, entre otras cuestiones.

Discriminación directa: Situación en la que se trata a una persona de manera menos favorable que a otra en una situación comparable por razón de su orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales.

Discriminación indirecta: Situación en que se encuentra una persona o grupo en que se integra que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otras en situación análoga o comparable por razón de orientación sexual e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

Discriminación múltiple e interseccional: Cuando, además de la discriminación por orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales, una persona sufre discriminación por otros motivos como origen racial o étnico, religión, discapacidad, edad, etc.

Se produce discriminación interseccional cuando concurren o interactúan diversas causas comprendidas en el apartado anterior, generando una forma específica de discriminación.

Discriminación por asociación: Cuando una persona o grupo, debido a su relación con otra persona que sufre discriminación por razón de orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales, es objeto de un trato desfavorable.

Discriminación por error: Cuando una persona es tratada de manera desfavorable por creerse erróneamente que pertenece al colectivo LGTBI+.

Diversidad familiar: Reconocimiento de las diferentes formas de familia, incluyendo las familias homoparentales, compuestas por personas LGTBI+ con hijos o hijas.

Entorno laboral inclusivo: Espacio de trabajo donde todas las personas, independientemente de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, se sienten respetadas, valoradas y con igualdad de oportunidades.

Expresión de género: Manifestación externa de la identidad de género de una persona, através de su nombre, forma de vestir, comportamiento, etc.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Familia LGTBI+: Aquella en la que uno o más de sus integrantes son personas LGTB+I, englobándose dentro de ellas las familias homoparentales, es decir, las compuestas por personas lesbianas, gais o bisexuales con descendientes menores de edad que se encuentran de forma estable bajo guardia, tutela o patria potestad, o con descendientes mayores de edad con discapacidad a cargo.

Heterosexualidad: Orientación sexual de quienes sienten atracción sexual, emocional y/o romántica hacia personas de diferente sexo.

Homofobia: Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas homosexuales por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

Homosexualidad: Orientación sexual de quienes sienten atracción sexual, emocional y/o romántica hacia personas del mismo sexo.

Identidad sexual: Vivencia interna e individual del género tal y como cada persona la siente y se autodefine, pudiendo o no corresponder con el sexo asignado al nacer.

Inducción, orden o instrucción de discriminar: Es discriminatoria toda inducción, orden o instrucción de discriminar por cualquiera de las causas establecidas en esta ley.

La inducción ha de ser concreta, directa y eficaz para hacer surgir en otra persona una actuación discriminatoria.

Intersexualidad: La condición de aquellas personas nacidas con unas características biológicas, anatómicas o fisiológicas, una anatomía sexual, unos órganos reproductivos o un patrón cromosómico que no se corresponden con las nociones socialmente establecidas de los cuerpos masculinos o femeninos.

LGTBI+: Acrónimo utilizado para referirse colectivamente a las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales y Más.

LGTBIfobia: Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas LGTBI por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

Medidas cautelares: Acciones que se pueden tomar durante la investigación de una denuncia de acoso para proteger a la víctima, como la separación física del presunto acosador, la reordenación del tiempo de trabajo o el cambio de oficina.

Medidas de acción positiva: Diferencias de trato orientadas a prevenir, eliminar y, en su caso, compensar cualquier forma de discriminación o desventaja en su dimensión colectiva o social. Tales medidas serán aplicables en tanto subsistan las situaciones de discriminación o las desventajas que las justifican y habrán de ser razonables y proporcionadas en relación con los medios para su desarrollo y los objetivos que persigan.

Medidas planificadas: Conjunto de medidas y recursos que las empresas deben implementar para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI+ en el ámbito laboral. Incluyen medidas de acceso al empleo, clasificación profesional, formación, sensibilización, lenguaje inclusivo y protocolo de actuación frente al acoso.

Orden de discriminar: Cualquier instrucción que implique la discriminación, directa o indirecta, por razón de orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales o diversidad familiar.

Orientación sexoafectiva: Atracción sexual, emocional y/o romántica que una persona siente hacia otra u otras personas.

Persona trans: Persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo registral asignado al nacer.

Persona cis: Persona cuya identidad se corresponde con el sexo registral asignado al nacer.

Protocolo de acompañamiento a las personas trans en el empleo: Documento que establece medidas para facilitar la integración laboral de las personas trans, garantizando el respeto a su identidad de género y previniendo la discriminación.

Protocolo de actuación frente al acoso LGTBI+: Documento que establece el procedimiento a seguir en casos de acoso por razón de orientación sexual, identidad de

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

género, expresión de género, características sexuales y/o diversidad familiar en el ámbito laboral.

Queer: Término reivindicado por algunas personas para representar una gran diversidad de orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género. Puede entenderse como una forma de desafiar las normas de género y sexualidad tradicionales.

Represalias: Acciones que se toman contra una persona por haber presentado una denuncia de acoso o discriminación. Las empresas deben garantizar que no habrá represalias contra las víctimas.

Sexo biológico: Sexo asignado al nacer, según factores médicos como las hormonas, cromosomas y genitales. Existen tres sexos biológicos reconocidos: femenino, masculino e intersexual.

Transfobia: Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas trans por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

Victimización secundaria: Maltrato adicional ejercido contra personas LGTBI+ que se encuentran en alguna situación de discriminación, acoso o represalia como consecuencia de la mala o inadecuada atención por parte de agentes públicos.

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, podrían ser constitutivas de acoso las conductas que se describen a continuación:

Bromas o ridiculización de una persona por su orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales y/o diversidad familiar.

Minusvaloración del trabajo realizado por una persona por razón de su orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales y/o diversidad familiar.

Desigualdad en el trato a una persona por su orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales y/o diversidad familiar.

Rechazo a referirse a una persona trans por su nombre elegido, así como el uso deliberado de artículos o pronombres que no se correspondan con el género con el que se identifica esta persona.

Comentarios despectivos sobre personas trans por razón de su identidad de género.

Bromas sobre personas trans, estén o no presentes en la conversación.

4. Ejemplos de conductas que atentan contra los derechos de las personas LGTBI

En ninguno de los casos estos ejemplos de conductas pretenden ser una enumeración detallada de todas las conductas posibles que sean susceptibles de ser consideradas situación de acoso, en cada caso se deberá evaluar el impacto de la conducta.

– Conductas discriminatorias (directas o indirectas) o el trato desfavorable a alguien con motivo de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género. Por ejemplo, en el acceso al empleo.

– Las medidas organizacionales ejecutadas en función de la orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, o cualquier otra circunstancia enumerada en el apartado anterior, de una persona, con fines degradantes (discriminación en la promoción, evaluación no equitativa del desempeño, asignación de tareas degradantes, sin sentido o por debajo de su capacidad profesional, exclusión, aislamiento, etc.).

– Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de alguien por razón de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, como por ejemplo la utilización de comentarios descalificativos basados en generalizaciones ofensivas a colectivos de diversidad sexual.

– En general, cualquier medida dirigida a dificultar la expresión abierta de la orientación sexual, identidad sexual o expresión de género en el trabajo.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

5. Medidas para alcanzar la igualdad real y efectiva y garantizar los derechos de las personas LGTBI

En una posición coherente con los principios asumidos por las partes en el presente acuerdo, se ha diseñado un conjunto de medidas para contribuir a alcanzar la igualdad real y efectiva y como garantía de los derechos de las personas LGTBI. Se acuerda el contenido, los indicadores, el órgano responsable y el calendario y fechas de ejecución para cada una de las medidas relacionadas a continuación.

Dichas medidas se agrupan conforme al contenido mínimo señalado en el anexo I del Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, y los objetivos específicos que dicha norma indica.

5.1 Cláusulas de igualdad de trato y no discriminación.

Objetivo específico: Recoger en el articulado del Convenio Colectivo cláusulas de igualdad de trato y no discriminación que contribuyan a crear un contexto favorable a la diversidad y a avanzar en la erradicación de la discriminación de las personas LGTBI, con referencia expresa no solo a la orientación e identidad sexual sino también a la expresión de género o características sexuales.

Medidas	Indicadores	Responsable	Calendario	F. Ejecución
1. Incorporar al Convenio de Empresa, un título XII, con la rúbrica «IGUALDAD DE DERECHOS» y asimismo un nuevo artículo 47, que quedará con el siguiente texto: «Artículo 47. Compromiso con la igualdad de derechos y la diversidad. 1. Ambas partes ratifican su firme compromiso con la promoción de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la garantía de los derechos de las personas LGTBI. A tal efecto, se negociarán en cada momento las medidas que permitan hacer efectivo dicho compromiso, tanto en el marco del como en el acuerdo de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI. 2. El ejercicio de los permisos contenidos en el presente convenio atenderá a la realidad de las familias diversas, cónyuges y parejas de hecho LGTBI, garantizando el acceso a todas las personas trabajadoras el disfrute en condiciones de igualdad de los mismos».	Acuerdo de cambio del texto.	Comisión Negociadora CC.	Revisión con el CC.	Inmediata.

a. Acceso al empleo.

Objetivo específico: Contribuir a erradicar estereotipos en el acceso al empleo de las personas LGTBI, en especial a través de la formación adecuada de las personas que participan en los procesos de selección. Para ello es preciso establecer criterios claros y concretos para garantizar un adecuado proceso de selección y contratación que priorice la formación o idoneidad de la persona para el puesto de trabajo, independientemente de su orientación e identidad sexual o su expresión de género, con especial atención a las personas trans como colectivo especialmente vulnerable.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Medidas	Indicadores	Responsable	Calendario	F. Ejecución
1. En las pruebas de Selección, entre ellas las entrevistas, se atenderá únicamente a la cualificación, experiencia e idoneidad requerida, sin considerar aspectos de contenido personal (criterios de transparencia en la selección, convocatoria, publicidad y valoración). Se evitarán, en dichas pruebas, preguntas que puedan contener sesgos relacionados con la diversidad.	Información de los modelos de cuestionarios de selección. Información sobre la transmisión de esta medida a las personas que forman parte de los procesos de selección.	Departamento RRHH.	Revisión en la Comisión de Negociación permanente.	Plazo de 6 meses desde el acuerdo.
2. Utilización de un lenguaje no discriminatorio en las publicaciones de posiciones vacantes y en la propuesta de contratación.	Informar de los modelos de publicaciones.	Departamento RRHH.	Revisión en la Comisión de Negociación permanente.	Plazo de 6 meses desde el acuerdo.
3. Publicitar en las ofertas de empleo (internas y externas), el compromiso de la Empresa sobre igualdad de oportunidades y apoyo a la diversidad.	Información sobre las ofertas.	Departamento RRHH.	Revisión en la Comisión de Negociación permanente.	Plazo de 6 meses desde el acuerdo.

b. Clasificación y promoción profesional.

Objetivo específico: Asegurar que los criterios para la clasificación, promoción profesional y ascensos no conlleven discriminación directa o indirecta para las personas LGTBI, basándose en elementos objetivos, entre otros los de cualificación y capacidad, garantizando el desarrollo de su carrera profesional en igualdad de condiciones.

Medidas	Indicadores	Responsable	Calendario	F. Ejecución
1. Revisión conjunta de la redacción del convenio al objeto de asegurar que los criterios para la clasificación y promoción, recogidos en el convenio no conlleven discriminación directa o indirecta para las personas LGTBI.	Revisión título II CC.	Comisión negociadora CC.	Revisión en la Comisión de Negociación permanente.	Inmediata.
2. Revisar desde la perspectiva de la diversidad, los procedimientos de promoción: los contenidos, herramientas y criterios que rigen la evaluación de competencias.	Información sobre los procedimientos revisados a la Comisión Negociadora.	Departamento RRHH.	Revisión en la Comisión de Negociación permanente.	Plazo de 6 meses desde el acuerdo.
3. La Empresa publicitará su compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad a través de los medios utilizados habitualmente para las comunicaciones corporativas.	Información de las campañas divulgativas.	Departamento RRHH y Departamento Sistemas.	Revisión en la Comisión de Negociación permanente.	Plazo de 6 meses desde el acuerdo.

c. Formación, sensibilización y lenguaje.

Objetivo específico: Integrar en el Plan de formación módulos específicos sobre los derechos de las personas LGTBI en el ámbito laboral, dirigidos a toda la plantilla, incluyendo a los mandos intermedios, puestos directivos y personas trabajadoras con responsabilidad en la dirección de personal y recursos humanos. Los aspectos mínimos que deberán contener son los recogidos en el Real Decreto.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Medidas	Indicadores	Responsable	Calendario	F. Ejecución
1. Revisar el Plan de formación y los contenidos de los materiales formativos para evitar connotaciones que atenten contra la diversidad.	Revisión del documento.	Departamento RRHH.	Comisión de Formación.	Plazo de 6 meses desde el acuerdo.
2. Integrar en el Plan de formación módulos específicos sobre los derechos de las personas LGTBI en el ámbito laboral, con especial incidencia en la igualdad de trato y oportunidades y en la no discriminación.	Número de formaciones realizadas y modalidad.	Departamento RRHH.	Comisión de Formación.	Plazo de 6 meses desde el acuerdo.
3. Conocimiento general y difusión del conjunto de medidas planificadas LGTBI recogidas en el presente acuerdo, así como su alcance y contenido i) conocimiento de las definiciones y conceptos básicos sobre diversidad sexual, familiar y de género y ii) difusión del protocolo de acoso LGTBI.	Número de formaciones realizadas.	Departamento RRHH.	Comisión de Formación.	Plazo de 6 meses desde el acuerdo.
4. Adecuar a la diversidad las comunicaciones emitidas por la empresa, así como la documentación e identificaciones internas (carnet de la empresa, correos de acceso, etc.).	Comunicaciones realizadas y adaptación de identificaciones internas.	Departamento RRHH.	Revisión en la Comisión de Negociación permanente.	Plazo de 6 meses desde el acuerdo.

d. Entornos laborales diversos, seguros e inclusivos.

Objetivo específico: Promover la heterogeneidad de las plantillas para lograr entornos laborales diversos, inclusivos y seguros. Para ello se garantizará la protección contra comportamientos LGTBIfóbicos, especialmente, a través de los protocolos frente al acoso y la violencia en el trabajo.

Medidas	Indicadores	Responsable	Calendario	F. Ejecución
1. Análisis durante la vigencia del convenio de la aplicación del protocolo de acoso y posibles medidas de adaptación, si fuera necesario, al colectivo LGTBI.	Revisión del documento.	Departamento RRHH/ Comité Técnico.	Revisión con el CC.	Próximo Convenio.

e. Permisos y beneficios sociales.

Objetivo específico: Atender en el texto del Convenio Colectivo a la realidad de las familias diversas, cónyuges y parejas de hecho LGTBI, garantizando el acceso a los permisos, beneficios sociales y derechos sin discriminación por razón de orientación e identidad sexual y expresión de género, garantizando a todas las personas trabajadoras el disfrute en condiciones de igualdad de los permisos.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Medidas	Indicadores	Responsable	Calendario	F. Ejecución
1. Incorporar al Convenio de Empresa, un título XII, con la rúbrica «IGUALDAD DE DERECHOS» y asimismo un nuevo artículo 47, que quedará con el siguiente texto: «Artículo 47. Compromiso con la igualdad de derechos y la diversidad. 1. Ambas partes ratifican su firme compromiso con la promoción de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la garantía de los derechos de las personas LGTBI. A tal efecto, se negociarán en cada momento las medidas que permitan hacer efectivo dicho compromiso, tanto en el marco del como en el acuerdo de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI. 2. El ejercicio de los permisos contenidos en el presente convenio atenderá a la realidad de las familias diversas, cónyuges y parejas de hecho LGTBI, garantizando el acceso a todas las personas trabajadoras el disfrute en condiciones de igualdad de los mismos».	Acuerdo de cambio del texto.	Comisión Negociadora CC.	Revisión con el CC.	Inmediata.

f. Régimen disciplinario.

Objetivo específico: Integrar en el régimen disciplinario que se regula en el convenio colectivo las, infracciones y sanciones por comportamientos que atenten contra la libertad sexual, la orientación e identidad sexual y la expresión de género de las personas trabajadoras.

Medidas	Indicadores	Responsable	Calendario	F. Ejecución
1. Incorporar al artículo 41.3 del vigente Convenio de Empresa el apartado t), con el siguiente texto: «t) La empresa asume como propios los principios de igualdad de trato y no discriminación por razón de orientación y de identidad sexual hacia las personas LGTBI y afirma su compromiso por mantener un entorno laboral donde se respete la diversidad sexual, afectiva y familiar. Por ello se compromete a actuar contra cualquier conducta, en el ámbito laboral, que atente al respeto y dignidad de las personas LGTBI, cualquiera que sea su orientación e identidad sexual o su expresión de género o características sexuales, que serán consideradas como falta muy grave».	Acuerdo de cambio del texto.	Comisión Negociadora CC.	Revisión con el CC.	Inmediata.

6. Protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI

Se acuerda que las disposiciones del protocolo de acoso laboral vigente en la empresa, también serán de aplicación en la defensa de las personas LGTBI frente a los casos de acoso, violencia y discriminación basados en la orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género de una persona trabajadora.

7. Sistema de seguimiento, evaluación y revisión periódica

El seguimiento constituye el proceso mediante el cual se verifica y se asegura la implementación de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI. Este proceso implica la recopilación y análisis de datos para evaluar la adecuada aplicación e implementación de las medidas establecidas para alcanzar los objetivos

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

propuestos. Además, dado que se trata de un proceso abierto, se brinda la oportunidad de realizar correcciones que contribuyan a su mejora.

La fase de seguimiento abarcará todo el periodo de su vigencia, comenzando desde su entrada en vigor y con una periodicidad de 12 meses desde la entrada en vigor del mismo.

Las partes firmantes acuerdan en este acto constituir la Comisión de Seguimiento del Plan de medidas LGTBI que será paritaria y estará compuesta por un máximo de 8 miembros. Es decir, estará compuesta por un máximo de Representantes de la Empresa y Representantes de la parte social firmantes del mismo, en número de hasta 4 representantes de la Empresa y hasta 4 de la parte social.

No obstante, cada una de las partes signatarias tendrán derecho a acudir a las reuniones con asesores, con voz pero sin voto.

Al ser la Comisión de carácter paritario, el 50% de los votos corresponde a la parte Social y el otro 50% a la Empresa, aun no existiendo el mismo número de personas en cada una de las partes.

La comisión de seguimiento será responsable de coordinar y supervisar el adecuado desarrollo de las acciones, velar por la ejecución, asegurar el cumplimiento de las medidas establecidas en el documento, evaluar el impacto de las medidas implementadas, identificar las problemáticas que puedan surgir durante su vigencia y proponer soluciones y mejoras que atiendan a las necesidades detectadas.

8. Entrada en vigor

El presente acuerdo entrará en vigor a la fecha de firma del mismo, y su vigencia se sujetará a la del Convenio Colectivo del que forma parte.

ANEXO V

Protocolo de actuación en situaciones de emergencia por riesgos extraordinarios

1. Introducción

En el contexto actual, caracterizado por un incremento en la frecuencia e intensidad de los fenómenos meteorológicos adversos asociados a la evolución climática, resulta imprescindible reforzar los mecanismos de protección de las personas frente a riesgos derivados de dichas situaciones.

Los episodios climáticos extremos pueden comprometer tanto la seguridad como la integridad física de las personas trabajadoras, así como afectar al normal desarrollo de la actividad empresarial.

En este sentido, Telefónica Servicios Audiovisuales (TSA) sitúa la seguridad y salud de las personas trabajadoras como un principio prioritario de actuación, especialmente en escenarios derivados de condiciones meteorológicas adversas. Una adecuada previsión, organización y gestión de estos riesgos, junto con la adopción de medidas eficaces de respuesta, permite minimizar su impacto, tanto desde la perspectiva de la protección individual como desde la continuidad operativa de la actividad.

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer un marco de actuación específico ante fenómenos meteorológicos adversos, configurándose como un instrumento de apoyo y complemento a las medidas y directrices establecidas por las autoridades públicas competentes en situaciones de emergencia.

Asimismo, se contempla que los riesgos derivados de condiciones meteorológicas adversas pueden manifestarse con distintos niveles de intensidad, lo que hace necesario articular respuestas proporcionadas y adaptadas a cada nivel de gravedad, valorando en todo caso su incidencia tanto sobre las personas trabajadoras como sobre la actividad productiva.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

2. Objeto

El presente procedimiento tiene por objeto establecer un conjunto de medidas y criterios de actuación orientados a garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras de Telefónica Servicios Audiovisuales (TSA) ante situaciones derivadas de fenómenos meteorológicos adversos.

A tal efecto, se define un marco de actuación que permita anticipar y organizar la respuesta de la empresa ante este tipo de contingencias, contemplando tanto la vertiente preventiva como la operativa, con el fin de asegurar una adecuada gestión de las situaciones de emergencia que puedan producirse.

En particular, se prevé la articulación de un conjunto abierto de medidas susceptibles de aplicación, cuya adopción se determinará en función de las circunstancias concurrentes en cada caso, atendiendo a criterios de proporcionalidad, idoneidad y necesidad. Dichas medidas podrán tener carácter individual o colectivo, en atención al alcance y gravedad de la situación.

El presente procedimiento se configura en cumplimiento de las obligaciones empresariales en materia de información y protección frente a riesgos previstas en el artículo 18 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como de las previsiones contenidas en la normativa vigente en materia de gestión de situaciones de emergencia y fenómenos meteorológicos adversos, incluyendo su tratamiento en el ámbito de la negociación colectiva.

El contenido del presente procedimiento será objeto de difusión y accesibilidad para el conjunto de las personas trabajadoras, garantizando su conocimiento y correcta aplicación.

3. Ámbito de aplicación

El presente procedimiento será de aplicación al conjunto de las personas trabajadoras de Telefónica Servicios Audiovisuales (TSA), así como a todas las áreas y unidades organizativas en las que se desarrolle su actividad, garantizando una actuación coordinada y homogénea ante situaciones derivadas de fenómenos meteorológicos adversos.

Las directrices y medidas contempladas en este procedimiento resultarán igualmente aplicables a las distintas modalidades de prestación de servicios existentes, en función de las circunstancias concurrentes y de la naturaleza de la actividad desarrollada.

Desde el punto de vista territorial, su ámbito de aplicación se extiende a todos los centros de trabajo y lugares en los que TSA opere o preste servicios, con independencia de su ubicación geográfica, incluyendo aquellos supuestos en los que la actividad se desarrolle fuera de instalaciones propias, tales como desplazamientos, coberturas o trabajos en exteriores.

4. Definiciones

A efectos del presente procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

Fenómeno Meteorológico Adverso (FMA):

Se entiende por fenómeno meteorológico adverso cualquier situación de carácter atmosférico que, por su intensidad, duración o características, pueda generar riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras o afectar de forma significativa al normal desarrollo de la actividad.

A título enunciativo, se consideran fenómenos meteorológicos adversos, entre otros, los episodios de precipitaciones intensas (lluvia, nieve o granizo), rachas de viento, temperaturas extremas tanto por calor como por frío, así como tormentas y otros fenómenos asociados de carácter eléctrico o atmosférico.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Sistema de avisos meteorológicos (Meteoalerta-AEMET):

Se refiere al sistema de predicción, vigilancia y emisión de avisos de fenómenos meteorológicos adversos gestionado por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), mediante el cual se proporciona información anticipada sobre la posible ocurrencia de dichos fenómenos en el territorio nacional.

Dicho sistema establece niveles de aviso en función de la probabilidad e intensidad del fenómeno previsto, facilitando la adopción de medidas preventivas tanto por parte de las autoridades públicas como de las organizaciones y ciudadanía en general.

Riesgo grave e inminente:

A efectos del presente procedimiento, se entenderá por riesgo grave e inminente aquel que resulte razonablemente probable que se materialice en un futuro inmediato y que pueda suponer un daño grave para la salud o la integridad de las personas trabajadoras, en los términos previstos en la normativa de prevención de riesgos laborales.

5. Fenómenos y riesgos meteorológicos adversos

El sistema de predicción y vigilancia de fenómenos meteorológicos adversos (Meteoalerta), gestionado por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), contempla distintos tipos de fenómenos susceptibles de generar situaciones de riesgo que pueden afectar a la seguridad y salud de las personas trabajadoras, así como al desarrollo de la actividad.

A efectos del presente procedimiento, se considerarán, con carácter orientativo y no limitativo, los siguientes fenómenos meteorológicos adversos:

1. Precipitaciones intensas, susceptibles de provocar acumulaciones de agua, inundaciones o dificultades en la movilidad.
2. Tormentas, especialmente aquellas acompañadas de actividad eléctrica, rachas de viento o precipitaciones intensas.
3. Vientos fuertes, que puedan generar riesgos en desplazamientos, trabajos en exteriores o manipulación de equipamiento.
4. Temperaturas extremas, tanto por calor como por frío, con potencial incidencia en la salud de las personas trabajadoras.
5. Nevadas, que puedan afectar de forma significativa a los accesos, desplazamientos o prestación del servicio.
6. Aludes o desprendimientos de nieve, en zonas en las que, por razón de la actividad, pudieran resultar de aplicación.
7. Fenómenos costeros, incluyendo situaciones de fuerte oleaje o marejada que puedan incidir en trabajos próximos a litoral.
8. Nieblas persistentes, con reducción significativa de la visibilidad y posible impacto en desplazamientos o coberturas.

La identificación y valoración de estos fenómenos deberá realizarse atendiendo a la información facilitada por los organismos oficiales competentes, así como a las circunstancias específicas de la actividad desarrollada por TSA, especialmente en aquellos supuestos que impliquen desplazamientos, trabajos en exteriores o prestación de servicios en ubicaciones diversas.

Los avisos relativos a fenómenos meteorológicos adversos se emiten conforme a distintos niveles de alerta (amarillo, naranja y rojo), en función de la probabilidad de ocurrencia, intensidad y potencial impacto del fenómeno previsto.

A estos efectos, y de acuerdo con la información proporcionada por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) a través del sistema Meteoalerta, la determinación del nivel de riesgo se realiza atendiendo a distintos umbrales y parámetros técnicos específicos de cada fenómeno.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

En todo caso, la adopción de medidas se ajustará al nivel de alerta declarado y al impacto previsible sobre la seguridad y salud de las personas trabajadoras, aplicándose criterios de proporcionalidad y adecuación a la situación existente.

6. Niveles de aviso

A efectos del presente procedimiento, se adoptan como referencia los niveles de aviso establecidos en el sistema Meteoalerta de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), conforme a los criterios comunes de ámbito europeo.

Estos niveles permiten graduar la respuesta organizativa en función de la intensidad del fenómeno y del impacto previsible sobre la actividad y la seguridad de las personas trabajadoras.

Se distinguen los siguientes niveles:

Nivel verde:

Situación en la que no se prevén riesgos meteorológicos relevantes.

En este nivel, no se esperan afecciones significativas en la actividad, sin perjuicio de incidencias puntuales de carácter leve o local.

Nivel amarillo:

Situación en la que, aun no existiendo un riesgo generalizado para la población, pueden producirse fenómenos meteorológicos que, por su naturaleza o localización, afecten a determinadas actividades o entornos concretos.

En este nivel, será necesario reforzar el seguimiento de la evolución meteorológica y valorar posibles incidencias en actividades específicas, especialmente aquellas que impliquen desplazamientos, trabajos en exteriores o condiciones de especial vulnerabilidad.

Nivel naranja:

Situación en la que existe un riesgo meteorológico relevante, vinculado a fenómenos no habituales que pueden afectar de forma significativa al desarrollo ordinario de la actividad.

En estos casos, será preciso adoptar medidas preventivas y organizativas destinadas a minimizar la exposición al riesgo y garantizar la seguridad de las personas trabajadoras, pudiendo verse alteradas las condiciones habituales de prestación del servicio.

Nivel rojo:

Situación de riesgo meteorológico extremo, asociada a fenómenos de intensidad excepcional que pueden suponer un peligro elevado para la seguridad de las personas y una afectación grave de la actividad.

En este nivel, deberán adoptarse medidas de carácter reforzado y priorizarse en todo caso la protección de las personas trabajadoras, pudiendo implicar la suspensión o limitación de determinadas actividades, especialmente aquellas no esenciales o que conlleven riesgos adicionales.

Criterios generales de actuación asociados a los niveles de aviso:

Con carácter general, los distintos niveles de aviso implican:

– Nivel verde: normal desarrollo de la actividad.

– Nivel amarillo: seguimiento de la situación y posible adopción de medidas preventivas en función de la actividad concreta.

– Nivel naranja: adopción de medidas organizativas que puedan afectar a la prestación del servicio (adaptaciones, reorganización, limitaciones).

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

– Nivel rojo: adopción de medidas excepcionales, priorizando la seguridad, incluida la posible suspensión de actividades.

En todo caso, la aplicación de las medidas se realizará atendiendo a los avisos oficiales emitidos por los organismos competentes, así como a la incidencia real del fenómeno sobre la actividad de TSA, aplicando criterios de proporcionalidad y adecuación a cada situación concreta.

Niveles de aviso y criterios de actuación.

Nivel	Significado	Criterios de actuación
NIVEL VERDE	No se identifican riesgos meteorológicos relevantes.	No se prevén impactos significativos en la actividad, sin perjuicio de incidencias puntuales de carácter leve o localizado. Desarrollo ordinario de la actividad.
NIVEL AMARILLO	Pueden producirse fenómenos meteorológicos que, por su naturaleza o localización, afecten a determinadas actividades o entornos concretos, sin implicar un riesgo generalizado.	Seguimiento activo de la evolución meteorológica. Valoración de posibles medidas preventivas en función de la actividad, especialmente en trabajos en exteriores, desplazamientos o situaciones de especial exposición al riesgo.
NIVEL NARANJA	Existencia de un riesgo meteorológico relevante asociado a fenómenos no habituales que pueden afectar de forma significativa al desarrollo de la actividad.	Adopción de medidas organizativas dirigidas a limitar la exposición al riesgo, incluyendo adaptaciones en la prestación del servicio, reorganización de la actividad o restricciones en determinados trabajos o desplazamientos.
NIVEL ROJO	Situación de riesgo meteorológico extremo, asociada a fenómenos de intensidad excepcional con impacto grave sobre la seguridad y la actividad.	Aplicación de medidas de carácter excepcional, priorizando la seguridad de las personas trabajadoras. Podrán implicar la suspensión o limitación de actividades, especialmente aquellas no esenciales o que conlleven mayor riesgo.

7. Recomendaciones generales

Con carácter general, ante situaciones derivadas de fenómenos meteorológicos adversos, deberán adoptarse medidas orientadas a minimizar los riesgos para la seguridad y salud de las personas trabajadoras, atendiendo en todo caso a las indicaciones de las autoridades competentes y a la naturaleza de la actividad desarrollada.

Sin perjuicio de las medidas específicas que puedan adoptarse en función del nivel de alerta, se establecen las siguientes recomendaciones de carácter general:

a) Desplazamientos y movilidad.

– Evitar desplazamientos innecesarios cuando las condiciones meteorológicas puedan comprometer la seguridad.

– Extremar la precaución en la conducción, adaptando la velocidad y manteniendo las distancias de seguridad.

– Atender en todo momento a las recomendaciones de tráfico y a la información sobre el estado de las vías.

b) Actividades en exteriores.

– Limitar o posponer, cuando sea posible, los trabajos en exteriores en condiciones meteorológicas adversas.

– Evitar la permanencia en zonas de riesgo, tales como áreas inundables, proximidades de estructuras inestables o zonas expuestas a fenómenos eléctricos o de viento.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

c) Condiciones ambientales extremas.

– En situaciones de altas temperaturas:

• Reducir la exposición prolongada al sol.
• Favorecer la hidratación y adecuar la organización del trabajo.

– En situaciones de bajas temperaturas:

• Utilizar ropa adecuada.
• Limitar las exposiciones innecesarias al frío.

d) Uso de equipos e instalaciones.

– Asegurar elementos, equipos o materiales susceptibles de desplazamiento por efecto del viento.
– Evitar el uso de equipamiento eléctrico en condiciones que puedan suponer un riesgo.
– Seguir las indicaciones de seguridad en el uso de instalaciones y equipos técnicos.

e) Información y seguimiento.

– Mantenerse informado sobre la evolución de las condiciones meteorológicas a través de fuentes oficiales.
– Atender a las comunicaciones internas que pueda emitir la empresa en relación con la organización de la actividad.

f) Actuación en situaciones específicas.

– En caso de tormentas eléctricas, evitar permanecer en espacios abiertos o bajo elementos susceptibles de impacto.
– En situaciones de viento fuerte, evitar la proximidad a estructuras, árboles o elementos inestables.
– En caso de niebla o baja visibilidad, extremar las medidas de seguridad en desplazamientos y trabajos.

Las presentes recomendaciones tienen carácter orientativo y deberán adaptarse a las circunstancias concretas de cada situación, en función del nivel de alerta declarado y del impacto real sobre la actividad.

8. Aplicación del procedimiento

Atendiendo a que los fenómenos meteorológicos adversos pueden presentarse con distintos niveles de intensidad, la aplicación del presente procedimiento se realizará conforme al nivel de alerta declarado y a su impacto sobre la actividad.

A estos efectos, la valoración del riesgo se llevará a cabo tomando como referencia los avisos emitidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) o por otros organismos públicos competentes, así como las circunstancias concretas en las que se desarrolle la actividad.

8.1 Comunicación y coordinación.

La gestión de las situaciones derivadas de fenómenos meteorológicos adversos requerirá una adecuada coordinación entre los distintos niveles organizativos de la empresa.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

En particular:

– Dichas medidas deberán ser coordinadas con la correspondiente Gerencia, así como puestas en conocimiento del Área de Personas (Seguridad y salud y Relaciones Laborales), a efectos de asegurar su adecuada gestión, homogeneidad y difusión.

– Corresponderá a los mandos intermedios y responsables de área la adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras bajo su ámbito de responsabilidad, en función de las directrices establecidas y de la situación concreta.

8.2 Operativa de actuación y comunicación.

Con carácter general, ante situaciones derivadas de fenómenos meteorológicos adversos, se establecen las siguientes pautas de actuación:

1. Seguimiento de indicaciones oficiales.

Las personas trabajadoras deberán atender en todo momento a las recomendaciones e instrucciones emitidas por las autoridades competentes, en particular Protección Civil y organismos equivalentes.

2. Comunicación de incidencias.

En caso de imposibilidad de acudir al puesto de trabajo o de desarrollar la actividad en condiciones de seguridad, la persona trabajadora deberá comunicarlo a su responsable directo con la mayor antelación posible, a través de los canales corporativos habilitados (correo electrónico, herramientas colaborativas u otros medios establecidos por la empresa).

3. Actuación en caso de riesgo grave e inminente.

Cuando concurran situaciones que puedan suponer un riesgo grave e inminente para la seguridad o salud, la persona trabajadora podrá interrumpir la actividad y abandonar el lugar de trabajo, en los términos previstos en la normativa de prevención de riesgos laborales.

Esta actuación no podrá dar lugar a perjuicio alguno para la persona trabajadora, salvo que hubiera obrado de mala fe o con negligencia grave.

4. Adopción de medidas organizativas.

Los mandos, en coordinación con la Gerencia y el Área de Personas, adoptarán las medidas necesarias en función del nivel de alerta y de la afectación a la actividad, garantizando en todo caso la protección de las personas trabajadoras.

8.3 Canales de comunicación.

La comunicación de las medidas, indicaciones y evolución de la situación se realizará a través de los canales corporativos establecidos en cada momento (correo electrónico, Teams u otros habilitados por la empresa), garantizando su adecuada difusión a las personas trabajadoras afectadas.

8.4 Aplicación del procedimiento.

Atendiendo a que los fenómenos meteorológicos adversos pueden presentarse con distintos niveles de intensidad, la aplicación del presente procedimiento se adecuará al nivel de alerta declarado y al impacto efectivo sobre la actividad.

A estos efectos, la valoración del riesgo se realizará tomando como referencia los avisos emitidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) u otros organismos públicos competentes, así como las circunstancias concretas en las que se desarrolle la actividad de TSA.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

8.5 Roles y responsabilidades.

Responsables directos/Mandos.

Ante la concurrencia de fenómenos meteorológicos adversos, los responsables directos deberán:

– Mantenerse informados de la evolución de la situación mediante fuentes oficiales.
– Evaluar el impacto en la actividad, bien por información directa o por comunicación de las personas trabajadoras.
– Informar a su gerencia o jefatura y al Área de Personas (PRL y RRLL) cuando existan avisos o circunstancias que puedan afectar a la prestación de servicios.
– Proponer y adoptar, en coordinación con la gerencia, las medidas necesarias, tanto individuales como colectivas.
– Comunicar de forma clara y precisa las instrucciones a las personas trabajadoras afectadas y realizar su seguimiento.

A estos efectos, tendrán la consideración de mandos las personas que desempeñen funciones de mánager, jefatura o gerencia en su ámbito de actuación.

Personas trabajadoras.

Las personas trabajadoras deberán:

– Informar a su responsable directo de cualquier situación que pueda afectar a la prestación de servicios o comprometer su seguridad, tanto en el centro de trabajo como en los desplazamientos.
– Comunicar, en situaciones de riesgo, su localización y estado, facilitando la adopción de medidas.
– Seguir las instrucciones organizativas que se establezcan.
– Colaborar, una vez finalizada la situación, en la identificación y evaluación de posibles daños o incidencias.

Se recuerda que, en situaciones de riesgo grave e inminente, las personas trabajadoras podrán interrumpir su actividad en los términos previstos en la normativa de prevención de riesgos laborales.

Gerencias/Jefaturas.

Corresponde a las gerencias:

– Coordinar, junto con los responsables directos, la adopción de las medidas necesarias.
– Garantizar la adecuada protección de las personas trabajadoras en su ámbito.
– Comunicar al Área de Personas las medidas adoptadas, identificando:

- Personas afectadas.
- Centros de trabajo.
- Medidas aplicadas.
- Duración prevista.

Dicha comunicación deberá realizarse con la mayor inmediatez posible y mantenerse actualizada en función de la evolución de la situación.

Área de Personas (PRL y RRLL).

El Área de Personas será responsable de:

– Coordinar la aplicación homogénea de las medidas en las distintas áreas.
– Verificar su adecuación a la normativa vigente.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

– Informar a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras conforme a los derechos de información aplicables.
– Prestar especial atención a colectivos especialmente sensibles, valorando medidas adicionales cuando resulte necesario.

8.6 Medidas de respuesta.

En función del nivel de alerta y de la afectación concreta a la actividad, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las personas trabajadoras.
Con carácter general:

– En niveles leves o moderados, se podrá mantener la actividad con seguimiento continuado de la situación.
– En niveles elevados o extremos, se adoptarán medidas organizativas que puedan afectar a la prestación de servicios.

A título enunciativo y no limitativo, podrán adoptarse las siguientes medidas:

– Análisis del impacto de la situación y de la afectación a la actividad.
– Identificación de personas trabajadoras afectadas.
– Medidas de apoyo, incluyendo, en su caso, asistencia médica o psicológica.

a) Puestos teletrabajables o con flexibilidad.

– Implantación de teletrabajo/Flexwork.
– Adaptación de la jornada o de la organización del trabajo.

b) Puestos no teletrabajables.

– Reorganización de la actividad.
– Reubicación temporal en otros centros.
– Limitación o suspensión parcial o total de la actividad.
– Cierre temporal de centros de trabajo, cuando resulte necesario.

c) Afectación a desplazamientos.

Cuando las condiciones impidan o desaconsejen el desplazamiento y no sea posible aplicar otras medidas organizativas, podrá recurrirse a las figuras previstas en la normativa laboral vigente, incluido el permiso retribuido cuando concurran los requisitos legalmente establecidos.
En todo caso, las medidas deberán adoptarse atendiendo a criterios de proporcionalidad y priorizando la seguridad y salud de las personas trabajadoras.

8.7 Seguimiento y control.

Una vez finalizada la situación de emergencia, se podrá realizar:

– Evaluación de daños personales y materiales.
– Seguimiento de las personas afectadas.
– Revisión de las medidas adoptadas.

El presente procedimiento será objeto de revisión periódica.
Asimismo, se podrá constituir una Comisión de Seguimiento, con participación de la empresa y de la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, encargada de:

– Analizar la aplicación del procedimiento.
– Evaluar las medidas adoptadas.
– Proponer mejoras.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

La información a la RLT se realizará con la mayor inmediatez posible, sin perjuicio de la adopción de medidas urgentes cuando la situación lo requiera.

ANEXO VI

Política reguladora del derecho a la desconexión

El pasado 17 de julio de 2019 los Representantes de las Organizaciones Sindicales mayoritarias UGT y CC.OO., firmaron conjuntamente con la Dirección del Grupo mercantil Telefónica un acuerdo en materia de derecho a la desconexión digital de las personas trabajadoras.

Se incorpora dicho Acuerdo al presente texto, reproduciéndose en su literalidad y se adapta al ámbito funcional del presente convenio en consonancia con lo dispuesto en el mismo.

Política interna reguladora del derecho a la desconexión digital de las personas trabajadoras de Telefónica

1. Antecedentes.

Con fecha 7 de diciembre de 2018, entró en vigor la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante, «Ley Orgánica de Protección de Datos»), por la que se modifica, entre otras disposiciones legales, el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (en adelante «Estatuto de los Trabajadores»), mediante la inclusión de un nuevo artículo, el 20 bis.

Con motivo de la regulación de los derechos y libertades predicables al entorno de Internet, así como los derechos de seguridad y educación digital, se reconoce por primera vez en la regulación española, el derecho a la desconexión digital en el marco del derecho a la intimidad en el uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral.

En este sentido, en el artículo 88 de la Ley Orgánica de Protección de Datos se recoge la obligación de la empresa de establecer una política interna sobre las modalidades del ejercicio del derecho a la desconexión digital, previa audiencia de los representantes de las personas trabajadoras.

En este artículo se establece el derecho a la desconexión digital como procedimiento que ha de garantizar a las personas trabajadoras el respeto a su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar, más allá del tiempo de trabajo determinado legal o convencionalmente.

Además, contiene la obligación de establecer una política interna dirigida a las personas trabajadoras, sin exclusión del personal directivo y prevé que se preserve el derecho a la desconexión digital en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia, así como en el domicilio de la persona trabajadora vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas. Esta política interna tendrá que contener acciones formativas y campañas de sensibilización sobre la utilización de las herramientas tecnológicas con el objetivo de evitar la fatiga informática.

La disposición final decimotercera de la Ley Orgánica de Protección de Datos añade un nuevo artículo al Estatuto de los Trabajadores, el 20 bis, según el cual, se reconoce, de forma muy amplia y genérica, el derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales de las personas trabajadoras, el derecho a la desconexión digital y el derecho a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización, dejando un amplio margen de libertad a las partes para proceder a su regulación.

Para dar respuesta a la necesidad de establecer una clara delimitación entre el tiempo de trabajo y el tiempo de descanso del personal de Telefónica, con fecha 23 de noviembre de 2018, Telefónica Y las organizaciones sindicales mayoritarias, UGT y CC.OO., firmaron un manifiesto de intenciones de ámbito nacional con el compromiso de hacerlo extensivo a todos los países en los que Telefónica realice su actividad.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Telefónica se compromete así a impulsar medidas para potenciar el tiempo de descanso una vez finalizada la jornada laboral, reconociendo el derecho a la desconexión digital como elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo en aras del respeto de la vida privada y familiar, mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y contribuir a la optimización de la salud laboral del conjunto de las personas trabajadoras.

Con fecha 28 de enero de 2019, Telefónica, el sindicato Internacional UNI Global Union, así como las organizaciones sindicales españolas UGT y CC.OO. firmaron un anexo al Acuerdo Marco Internacional que tienen suscrito, en el que se recogen los principios sobre el derecho a la desconexión aplicable a las operaciones globales de Telefónica y mediante el que se formalizó, a nivel internacional y para todas las entidades jurídicas o negocios de Telefónica, el compromiso público firmado el pasado 23 de noviembre de 2018.

En aras de dar cumplimiento a la normativa reguladora del derecho a la desconexión digital en España, las presentes disposiciones tendrán por objeto el establecimiento de las medidas que tiendan a asegurar el respeto del tiempo de descanso y vacaciones de las personas trabajadoras, así como el respeto a su intimidad familiar y personal, fuere cual fuere la jornada ordinaria de trabajo, resultando de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa empleadora.

No obstante, lo anterior, se deberán respetar los acuerdos que mediante negociación colectiva estén establecidos o se establezcan en el futuro en las distintas empresas pertenecientes al Grupo mercantil Telefónica en España.

Medidas:

Primera. El Grupo mercantil Telefónica en España (en adelante, «Telefónica») garantizará a sus personas trabajadoras el derecho a la desconexión digital una vez finalizada la jornada laboral.

Las personas trabajadoras de Telefónica tendrán derecho a no responder a ninguna comunicación, fuere cual fuere el medio utilizado (correo electrónico, WhatsApp, teléfono, etc.), una vez finalizada su jornada laboral, salvo que concurran las circunstancias señaladas en la medida Quinta de este documento.

Segunda. Las personas trabajadoras se comprometen al uso adecuado de los medios informáticos y tecnológicos puestos a disposición por la empresa, evitando en la medida de lo posible su empleo fuera de la jornada estipulada.

Quienes tengan la responsabilidad sobre un equipo de personas deben cumplir especialmente las políticas de desconexión digital, al ser una posición referente respecto a los equipos que coordinan. Por lo tanto, los superiores jerárquicos se abstendrán de requerir respuesta en las comunicaciones enviadas a las personas trabajadoras fuera de horario de trabajo o próximo a su finalización, siempre que pudieran suponer para los destinatarios de las mismas la realización de un trabajo efectivo que previsiblemente pueda prolongarse e invadir su tiempo de descanso. Por ello, las personas destinarias de la comunicación tendrán derecho a no responder a la misiva hasta el inicio de la siguiente jornada laboral.

En este sentido, en caso de enviar una comunicación que pueda suponer respuesta fuera del horario establecido al efecto, el remitente asumirá expresamente que la respuesta podrá esperar a la jornada laboral siguiente.

Tercera. A efectos de garantizar el derecho a la desconexión digital en relación con la efectiva conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la convocatoria de reuniones de trabajo, tanto a nivel interno como las que se lleven a cabo con clientes, así como la formación obligatoria, se realizarán teniendo en cuenta el tiempo aproximado de duración y, preferiblemente, no se extenderán hasta más tarde de la finalización de la jornada ordinaria de trabajo, a fin de que no se vea afectado el tiempo de descanso de las personas trabajadoras.

Con carácter excepcional, y siempre que concurran las circunstancias establecidas en la medida Quinta, el apartado anterior no será de aplicación.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Cuarta. Telefónica garantizará a las personas trabajadoras el derecho a la desconexión digital durante el periodo que duren sus vacaciones, días de asuntos propios, libranzas, descanso diario y semanal, permisos, incapacidades o excedencias, en los mismos términos, incluido para el personal fuera de convenio.

Las personas trabajadoras tendrán la obligación de dejar un mensaje de aviso en el correo electrónico con la mención de «ausente», indicando los datos de contacto de la persona trabajadora que hubiera sido designada por la empresa para su reemplazo, así como las fechas de duración de los periodos antes referidos.

Quinta. No serán de aplicación las medidas que garantizan el derecho a la desconexión digital en los casos en que concurran circunstancias de causa de fuerza mayor o que supongan un grave, inminente o evidente perjuicio empresarial o del negocio, cuya urgencia temporal necesita indubitadamente de una respuesta inmediata.

En dichos supuestos, la Compañía que requiera una respuesta de la persona trabajadora, una vez finalizada su jornada laboral, contactará con aquella preferiblemente por teléfono para comunicarle la situación de urgencia que motiva dicha situación. De esta forma, el tiempo de trabajo así requerido podría calificarse como hora extraordinaria, de conformidad con lo establecido en cuanto a jornada y/o política de horas extraordinarias en el marco laboral de la empresa propia de la persona trabajadora.

Se excluye la aplicación del derecho a desconexión digital a aquellas personas trabajadoras que permanezcan a disposición de la Compañía y perciban, por ello, un complemento de «disponibilidad» u otro de similar naturaleza, en el entendimiento de que, durante el tiempo de atención continuada en régimen de localización, la persona trabajadora tendrá la obligación de atender las comunicaciones de Telefónica, de conformidad a las normas que regulen el correspondiente régimen de disponibilidad en cada una de las empresas.

Sexta. Telefónica garantizará el derecho a la desconexión digital tanto a las personas trabajadoras que realicen su jornada de forma presencial como a los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia, así como en el domicilio de la persona trabajadora vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas.

Séptima. Telefónica implementará las medidas de sensibilización sobre las que se ampara el derecho a la desconexión digital. Para lo cual se informará y/o formará a las personas trabajadoras sobre la necesaria protección de este derecho, teniendo en cuenta las circunstancias, tanto laborales como personales de todas las personas trabajadoras, y para ello se pondrá a disposición de las mismas, toda la información y/o formación que precisen para la comprensión y posterior aplicación de las mencionadas medidas protectoras del derecho a la desconexión digital.

Corresponde a quienes tengan la responsabilidad sobre un equipo y/o superiores jerárquicos de las personas trabajadoras, fomentar y educar mediante la práctica responsable de las tecnologías y con el propósito de dar cumplimiento al derecho a la desconexión digital.

Octava. Telefónica no podrá sancionar disciplinariamente a las personas trabajadoras con ocasión del ejercicio por parte de estas últimas de su derecho a desconexión digital en los términos establecidos en esta política. El ejercicio del derecho a desconexión digital no repercutirá negativamente en el desarrollo profesional de las personas trabajadoras.

Novena. Telefónica reconoce y formaliza el derecho a la desconexión digital como un derecho, aunque no como una obligación, aplicable a todas las personas trabajadoras. Esto implica expresamente que, aquellas personas trabajadoras que realicen comunicaciones fuera del horario establecido en esta política podrán hacerlo con total libertad; sin embargo, deben asumir que no tendrán respuesta alguna hasta el día hábil posterior. Las únicas excepciones serán las reconocidas en la medida Quinta de esta política, por lo que, para procurar la intervención o respuesta de alguna persona trabajadora, deberían aplicarse los mecanismos previstos en dicha medida.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es

Décima. Ámbito de aplicación. Esta política se aplicará a la totalidad de las personas trabajadoras en todas las compañías pertenecientes al Grupo mercantil Telefónica en España, con la excepción prevista en la medida Quinta para las personas trabajadoras que cobran un complemento de disponibilidad o de similar naturaleza.

Undécima. A efectos del seguimiento y supervisión de lo dispuesto en el presente acuerdo, se constituirá un grupo de trabajo de carácter paritario entre las partes firmantes del mismo.

Duodécima. Vigencia. La vigencia de esta política se iniciará con la firma del presente acuerdo y se renovará anualmente de modo tácito. Para incluir cualquier modificación, las partes deberían acordarlo, como mínimo, un mes antes de la fecha de vencimiento anual.

cve: BOE-A-2026-24576
Verificable en https://www.boe.es