



KPMG Asesores S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y sociedades dependientes del ejercicio 2021

Al Accionista único de Lorca Telecom Bidco, S.A.U.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. (en adelante, la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2021 adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la Ley" incluida en el Informe de Gestión consolidado adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado de Lorca Telecom Bidco, S.A.U., así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la Ley" que figura en el citado Informe de Gestión consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.



Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2021. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "Nuestros grupos de interés", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

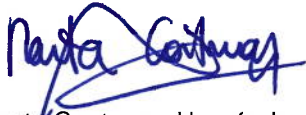
Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos exigidos por la Ley” del citado Informe de Gestión consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.



Marta Contreras Hernández

31 de marzo de 2022



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
**Y ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA**

2021





Índice

Carta del CEO	4
Conócenos	6
Nuestro compromiso con la sostenibilidad	16
Medioambiente	30
Personas y Sociedad	52
Buen Gobierno	72

Carta del CEO

Queremos ser el operador con mayor impacto positivo en la sociedad

El ejercicio 2021 ha sido, de nuevo, un año de hitos significativos en la historia del Grupo MASMOVIL, habiendo conseguido con éxito, no solo la integración del Grupo Euskaltel y la continuidad de nuestro crecimiento con la incorporación de más de 1 millón de servicios de líneas de fibra y móvil post-pago, sino también la consecución de varios objetivos marcados por la Compañía en materia de sostenibilidad y ESG.

En el Grupo MASMOVIL hemos afrontado con responsabilidad nuestro papel como operador de telecomunicaciones, responsable y fiel a nuestro propósito de generar impacto positivo en el planeta y en las personas con todas las actividades que desarrollamos, tal y como se describe en las páginas de esta Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera.

Estamos muy satisfechos de haber consolidado nuestro compromiso con B Corp, convirtiéndonos en el primer operador de telecomunicaciones europeo y la empresa más grande española en obtener este prestigioso certificado. Ello supone una gran oportunidad para formar parte de una comunidad que hace las cosas de forma diferente, generando negocio sostenible en la dirección más beneficiosa para el conjunto de la sociedad y para el desarrollo de un mundo mejor.

Todos estos logros no hubieran sido posibles sin la ayuda y el esfuerzo del equipo de profesionales que integra la organización.

Durante el camino, además, hemos conseguido importantes resultados intermedios que nos permiten ser líderes en ESG. En este sentido hemos conseguido ser el primer operador europeo en alcanzar las Cero Emisiones Netas de CO₂ (Net Zero Emissions). También hemos lanzado el descuento social MASsolidaria, para reducir la brecha digital entre los colectivos más vulnerables. Así mismo, hemos sacado al mercado servicios de energía 100% verde con consumo responsable, y la asistencia médica para toda la familia a precios muy accesibles, diseñada para aquellos que no pueden financiarse un seguro privado tradicional.

Y no solo eso, también hemos renovado un año más nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incorporando a nuestros valores los 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. En este sentido, compartimos el objetivo de una gestión ética basada en dichos Diez Principios para contribuir con nuestras acciones a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Somos una empresa joven que factura casi 3.000 millones de euros, con más de 14 millones de clientes, que ha invertido más de 2.000 millones de euros en los últimos 4 años en el despliegue de fibra propia y que, sobre todo, cree que el crecimiento del negocio es perfectamente compatible con el desarrollo sostenible de la sociedad y del planeta en el que vivimos. Pero ser pioneros para nosotros como gran compañía en España no es lo más importante. Lo que más nos motiva es haber alcanzado estos hitos de acuerdo con nuestros valores fundamentales: 'Mirada al cliente', 'Actitud positiva', 'Simplicidad' y 'Sostenibilidad'. Todo esto supone una gran satisfacción para mí y para las cerca de 2.000 personas que integran nuestro equipo.

Nuestra actividad, favorecerá, sin duda, al desarrollo como país, pero también, a nivel local, contribuirá a reducir la brecha digital y facilitará la igualdad de oportunidades a través de la conectividad de calidad.

Nosotros nos movemos muy rápido, tanto como nuestra fibra, y todos los retos alcanzados durante 2021 nos han cargado, si cabe, de una mayor responsabilidad en todo lo que hacemos por y para las personas, el negocio sostenible y el planeta.



Meinrad Spenger
CEO

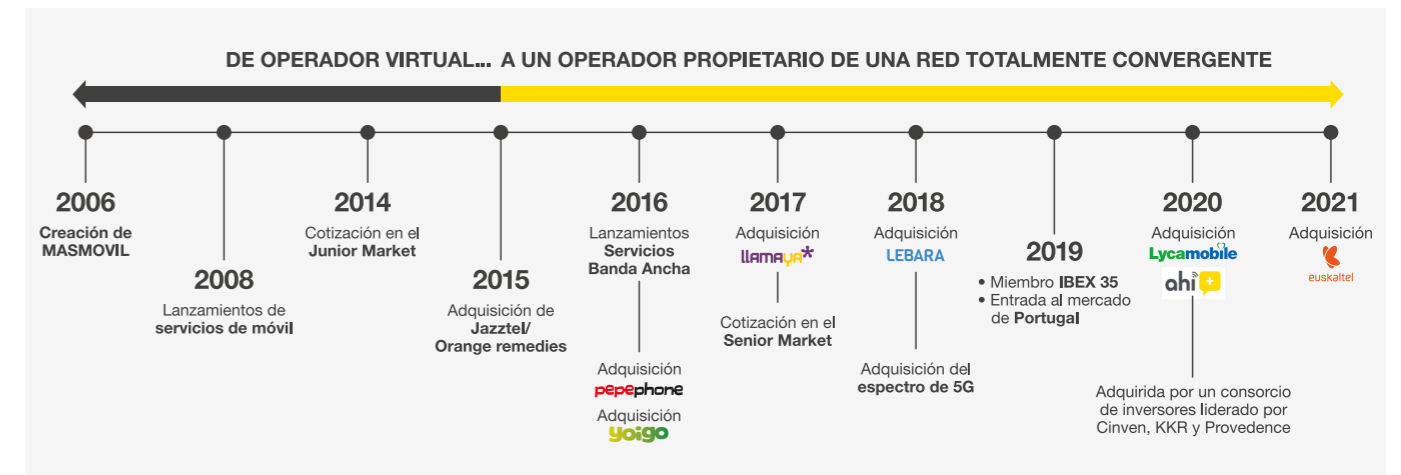
Conócenos

1.1 Quienes somos

Somos un operador de telecomunicaciones español consolidado y afianzado, con una propuesta de valor que responde de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas, instituciones y empresas en todo el territorio nacional, especializado en servicios de telecomunicaciones mediante la prestación de dichos servicios a usuarios finales (telefonía fija, móvil, internet de banda ancha y televisión) tanto personas y hogares (residencial) como empresas; de servicios de interconexión y *roaming* a otros operadores; de servicios de *trading* a clientes *wholesale* y de otros servicios relacionados con su objeto social a través de sus marcas: Yoigo, MASMOVIL, Pepephone, Embou, Hits Mobile, Llamaya, Lebara, Lycamobile, Guuk, Ahí+, Euskaltel, R, Telecable, Virgin telco y RACctel+.

“ Es el operador líder en portabilidad y captación, y con el mayor índice de satisfacción de clientes tanto convergentes como sólo móvil ”

1.2 Nuestra historia



El Grupo ha desarrollado una política de crecimiento tanto orgánico como inorgánico. Durante el ejercicio 2021 el Grupo ha adquirido el Grupo Euskaltel, lo que le sitúa como el operador líder en crecimiento del mercado español. En este sentido, al igual que en 2020, en 2021 es el operador líder en portabilidad y captación de clientes, y con el mayor índice de satisfacción de sus clientes tanto convergentes como sólo móvil¹.

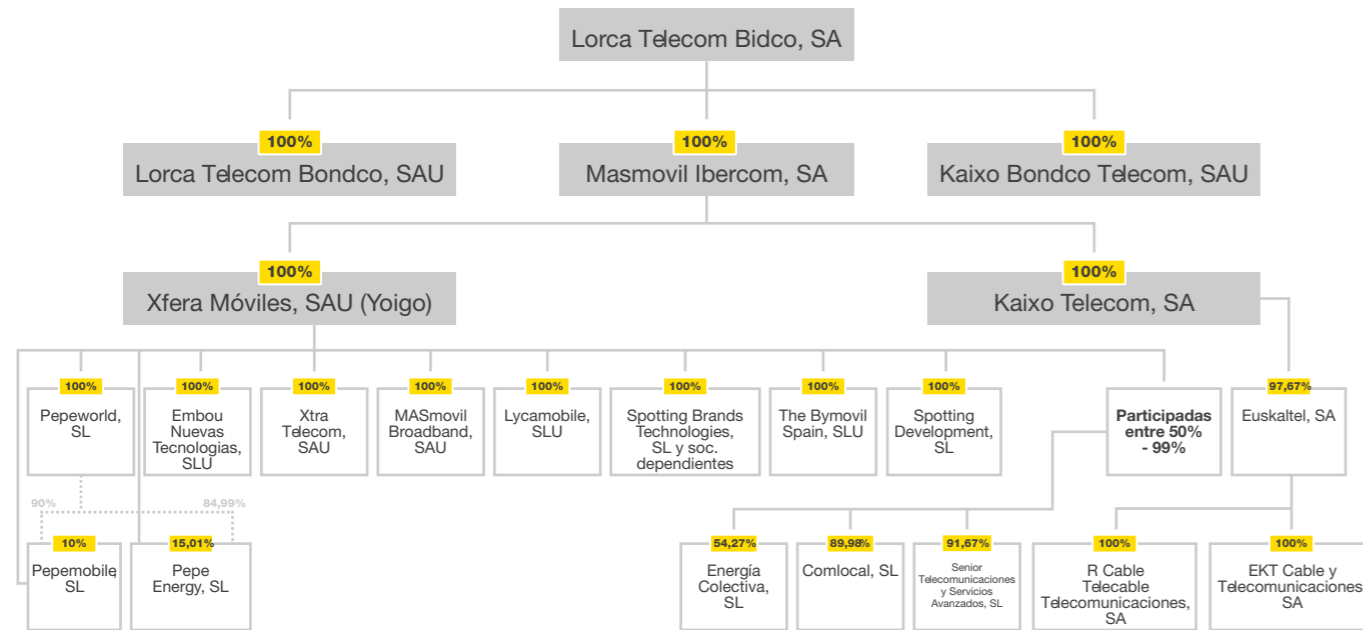
El Grupo cuenta con 14,4 millones de clientes, de los cuales 11,44 millones lo son de móvil y 2,93 millones lo son de banda ancha fija (de acuerdo con los datos publicados por la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) correspondientes a diciembre del 2021).

Asimismo, el Grupo es un operador híbrido, dado que dispone de infraestructuras propias y acuerdos con otros operadores que le proporcionan una red fija de fibra con acceso a más de 27 millones de hogares y *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL), además de móvil 3G y 4G. En este sentido, el Grupo continúa trabajando para anticiparse a las necesidades y exigencias de sus clientes, mejorando constantemente sus servicios y siendo uno de los operadores con mejor cobertura en España, llegando a un 98,5% de la población con su red 4G. Además, su red 5G alcanza ya el 54% de la población española, siendo el operador con mayor espectro 5G por cliente de España, alcanzando los 80MHz.

¹Datos extraídos del informe Net Promoter Score (NPS), elaborado por la consultora GfK.



1.3 Organización y estructura



Lorca Telecom Bidco, S.A.U. es una sociedad anónima constituida el 4 de febrero de 2020 con domicilio social en Alcobendas, Madrid (España), con el objeto social, entre otros, de tenencia de participaciones sociales (*holding*). Es la sociedad matriz en España del Grupo MASMOVIL, que resulta de la integración durante los años 2014 a 2021 de distintos operadores de telecomunicaciones con

crecimientos sostenidos en sus respectivos mercados y ámbitos de negocio (en adelante, referido como el “**Grupo**” o “**Grupo MASMOVIL**”).

El perímetro completo del Grupo se recoge en el Anexo I de la memoria de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2021.

1.4 Qué hacemos

La actividad principal del Grupo se centra en la prestación de servicios de telecomunicaciones en dos áreas principales, la residencial y la de empresas.

Residencial es el área principal de negocio del Grupo, en volumen y proyección, mediante la cual se suministran servicios de telefonía, conectividad fija y móvil, así como servicios de televisión, a clientes finales particulares (*Business-to-Consumer* - B2C). El Grupo comercializa sus servicios a través de diversas marcas: Yoigo, MASMOVIL, Pepephone, Embou, Hits Mobile, Llamaya, Lebara, Lycamobile, Guuk, Ahí+, Euskaltel, R, Telecable, Virgin telco y RACCTel+.

El Grupo es el operador líder en crecimiento del mercado español, según los datos publicados por la CNMC. Sus clientes se dividen en los siguientes tipos:

- **Cientes de una línea móvil: coincidente con el usuario final (en las modalidades de pre-pago y post-pago).**
- **Cientes de móvil multi-línea: coincidente también con el usuario final, pero con contrato para diversas líneas con un mismo NIF (en las modalidades de pre-pago y post-pago).**
- **Cientes con línea fija: servicio a hogar y a negocios, los usuarios finales son distintos a los que figuran en el contrato.**



En 2016, el Grupo empezó a comercializar su oferta convergente bajo la marca MASMOVIL que se fue extendiendo paulatinamente a otras marcas, como Yoigo, que lo hizo muy poco tiempo después, y a otras marcas del Grupo como Pepephone. Esto le permitió consolidarse como la gran alternativa a los tres operadores tradicionales dentro del mercado español.

Asimismo, ofrece a sus clientes las mejores tecnologías de conectividad, velocidad 4G en todas las tarifas móviles, ADSL de cobertura nacional y acceso a través de fibra óptica, con más de 27 millones de hogares con esta creciente tecnología. Además, también ofrece velocidad 5G, alcanzando ya al 54% de la población española.

El área de **Empresas** está enfocada a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de empresas, independientemente de su tamaño o sector, ofreciendo a los clientes soluciones a medida y seguras, y donde los usuarios finales son los propios empleados de la empresa y/o usuarios particulares. Los servicios son comercializados a través de las marcas Yoigo, MASMOVIL, Euskaltel, R, Telecable y Virgin telco en el segmento de negocios (*Small Office Home Office* - SoHo) y ofrecen: comunicación, conectividad, telefonía móvil y servicio de *data center*.

Dentro del paquete ofrecido a empresas también existe la posibilidad de proporcionar, directamente o a través de intermediarios, servicios de telecomunicaciones dirigidos a usuarios finales con perfil residencial en zonas rurales. En estos casos, el Grupo ofrece su servicio móvil a través de un tercero especializado en su segmento, que además gestiona la facturación y atención al usuario final.

Además de la oferta de su catálogo, el Grupo pone a disposición del canal un equipo de ingeniería con amplia experiencia en la preparación de ofertas a medida para clientes cuyas necesidades no se ajusten o excedan a las de una oferta más estándar en el mercado. Junto a este servicio, también ofrece a sus clientes su propio paquete del Kit Digital, con el objetivo de proporcionar la última innovación disponible a pequeñas y medianas empresas.

El Grupo alcanzó en el ejercicio 2021 varios acuerdos para ampliar los servicios que ofrece, así, de la mano de DKV Salud ha lanzado un seguro médico familiar y junto a Sicor Seguridad, empresa de seguridad privada del grupo El Corte Inglés, ha lanzado su servicio de alarmas. El Grupo también ofrece servicios de *wholesale* ‘venta de tráfico’ a otros operadores de telecomunicaciones, así como servicios de Operador Móvil Virtual - OMV (*Mobile Virtual Network Operator* - MVNO).

1.5 Entorno económico

El entorno económico en el que opera el Grupo ha sido favorable durante el año 2021, puesto que se han cumplido las previsiones de recuperación tras el impacto negativo de la pandemia de Covid-19. El PIB español ha crecido un 5%, y se prevé un incremento mayor para el año 2022 aunque con una expectativa de ralentización en el incremento en los años posteriores. Esta recuperación se ha visto reflejada en el sector de las telecomunicaciones, que ha visto consolidado las tendencias de los últimos años.

Sin embargo, los últimos acontecimientos acaecidos en Ucrania desde el mes de febrero de 2022 tendrán un impacto más o menos significativo en la economía mundial en función de la duración de la crisis, lo que sin duda afectará también a España.

Las líneas de banda ancha móviles han crecido a una tasa interanual del 2,9% de noviembre de 2021 a noviembre de 2022, según ha publicado la CNMC. Por su parte, las líneas de banda ancha fija han crecido a una de tasa interanual del 2,4%. El número de líneas pertenecientes a Operadores Móviles Virtuales (OMV) ha crecido en más de 1.000.000 líneas si se quita el efecto de la compra del Grupo Euskaltel.

Hay tres factores clave en la evolución del número de líneas: (i) la tecnología de fibra óptica (*Fiber-to-the-Home* - FTTH y *Hybrid Fiber-Coaxial* - HFC) en hogares, que si-

gue en auge, suponiendo un 90,4% del total de líneas de banda ancha; (ii) mientras continua el despliegue de banda ancha de nueva generación; y (iii) los acuerdos entre mayoristas (entre los que se encuentra el de la sociedad Orange con el Grupo) se consolidan.

En relación con lo anterior, el mercado de las telecomunicaciones en España ha alcanzado un punto de madurez tal que la oportunidad de incrementar la cuota de mercado casi solamente es posible mediante la ganancia neta de clientes en las transferencias entre operadores, es decir, mediante la portabilidad y a través de mejoras en las tarifas de datos. En este sentido, las cifras de portabilidad netas del Grupo en el ejercicio 2021 han sido de +566.000 líneas, lo cual implica que el Grupo recupera el crecimiento interanual en portabilidad neta tras el impacto producido por la Covid-19 en el año 2020. La portabilidad se produce en gran medida por los resultados de los índices de satisfacción de los clientes en cada operador, así como por la fidelidad de estos.

“ El número de líneas pertenecientes a Operadores Móviles Virtuales (OMV) ha crecido en más de 1.000.000 líneas ”



1.6 Cifras del Grupo en el ejercicio 2021



MEDIOAMBIENTE

0 emisiones netas de CO₂
100% energía eléctrica con certificado de origen renovable
49% de equipos reacondicionados



SOCIEDAD

4.610 miles de euros de contribución social
2 millones de unidades inmobiliarias desplegadas en poblaciones de menos de 20.000 habitantes
48.542 miles de euros de contribución por pago por impuesto de sociedades



CLIENTES

14,4 millones de clientes (11,44 millones en móvil y 2,93 millones en banda ancha fija)
Red fija de fibra óptica con acceso a más de 27 millones de hogares a través de infraestructura propia o de terceros
98,5% de cobertura de la población con red 4G
700 municipios de 40 provincias españolas en los que se ofrecen servicios 5G
Mas de 250.000 clientes a los que ofrecemos servicios financieros



EQUIPO

1.874 personas en el equipo
1.864 personas con contrato indefinido
25.515 horas de formación
39% de mujeres



GOBIERNO CORPORATIVO

Programas de concienciación transversales para todos los empleados del Grupo en Ciberseguridad y Compliance
0 casos de corrupción confirmados



1.7 Principales Hitos del ejercicio 2021

Enero

- Grupo MASMOVIL adquiere Lucera y refuerza su apuesta por ofrecer a sus clientes energía al mejor precio, potenciando el uso de energía renovable en España.
- Yoigo, primer operador en lanzar un servicio para la protección de la identidad digital de sus clientes.

Febrero

- Yoigo lanza préstamos personales para sus clientes con su nueva marca MoneyGO.

Marzo

- Grupo MASMOVIL se convierte en el operador español con mayor cobertura de fibra al superar los 26 millones de hogares disponibles con su oferta FTTH.
- Diseño propuesta MASsolidaria con el objetivo de cubrir las necesidades de conectividad de los colectivos más vulnerables.
- El Corte Inglés y MASMOVIL lanzan conjuntamente un operador virtual de móvil y fibra bajo la marca Sweno.
- Yoigo lanza DoctorGO, un servicio de telemedicina con atención presencial, de calidad y sin esperas.

Julio

- Los principales operadores españoles refuerzan su compromiso con el mercado y actualizan su código ético de llamadas comerciales para aumentar el nivel de protección de sus clientes.

Agosto

- Adquisición del Grupo Euskaltel.

Septiembre

- Grupo MASMOVIL primer operador de telecomunicaciones de Europa en convertirse en B Corp, reconocimiento que verifica el cumplimiento de los más altos estándares de impacto social y ambiental, gobernanza, transparencia pública y responsabilidad legal de la compañía.
- Grupo MASMOVIL alcanza, en tiempo récord, más de 3 millones de clientes de banda ancha fija.

Octubre

- Grupo MASMOVIL adquiere espectro 4G y 5G para desarrollar una red de telefonía móvil en Portugal a través de la marca NOWO.

Noviembre

- Yoigo lanza junto a Sicor Seguridad y El Corte Inglés su nuevo servicio de Alarma Conectada Premium con aviso a la policía.

Diciembre

- Yoigo lanza un Seguro Médico para toda la Familia, siendo la primera empresa del sector que lo hace.

1.8 Premios y reconocimientos recibidos durante 2021

A continuación, se resumen los principales premios y reconocimientos recibidos por el Grupo a lo largo de 2021:



MEJOR EMPRESA DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES EN DONDE TRABAJAR EN EL RANKING DE **ACTUALIDAD ECONÓMICA** Y LA 20 DE ESPAÑA.



GRUPO MASMOVIL ES RECONOCIDO POR **NPERF** POR OFRECER EL **MEJOR RENDIMIENTO GENERAL SOBRE REDES FIJAS** EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021



MASMOVIL MARCA DEL GRUPO MASMOVIL RECIBE EL RECONOCIMIENTO AL **MEJOR OPERADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE** 2021 EN LOS PREMIOS ADSLZONE.



PREMIOS PUBLICIDAD:

- En la **XXIIIª Edición de los Premios a la Eficacia en Comunicación Comercial** hemos conseguido los siguientes premios:

EFI de Oro para MASMOVIL en reconocimiento especial a la investigación.

EFI de Plata para Guuk en la categoría mejor campaña regional/ local.

EFI de Bronce para MASMOVIL en la categoría mejor campaña de producto/ servicio.

- Premio IAB** tanto a **Yoigo** como a **Pepephone**.



“Premio EMPRESAS CON CORAZÓN” A YOIGO ENTREGADO POR MAMÁS EN ACCIÓN A AQUELLAS EMPRESAS QUE HAN IMPULSADO SU LABOR PARA QUE SIGAN ACOMPAÑANDO Y CUIDANDO A LOS MÁS PEQUEÑOS PARA QUE NO HAYA #NIUNNIÑOSOLO. ESTA INICIATIVA ESTÁ RECOGIDA DENTRO DE LA PLATAFORMA PIENSO, LUEGO ACTÚO.



MASMOVIL Y PEPEPHONE ENTRAN EN EL PRESTIGIOSO RANKING DE **BRAND FINANCE** SOBRE LAS MARCAS MÁS VALIOSAS DE ESPAÑA.



Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Estamos convencidos de que la sostenibilidad es propia de la actividad empresarial. En este sentido, el Grupo tiene como objetivo la creación de valor a largo plazo y de forma sostenible, velando por el cuidado y la protección del medio ambiente, el desarrollo social y la ética empresarial, basada en los principios de transparencia y buen gobierno corporativo cuyo liderazgo impulsa el Consejo de Administración de la Sociedad.

Durante el ejercicio 2020, como muestra del compromiso con el medioambiente, la responsabilidad social y el buen gobierno corporativo, el Grupo MASMOVIL realizó una revisión y actualización de su Misión, Visión y Valores, incluyendo aspectos como el impacto positivo en la sociedad.

La Misión y Visión fueron definidos como sigue [sic]:



MISIÓN: Conectar a las personas con la última tecnología disponible y asegurar la mejor experiencia de cliente.



VISIÓN: Ser la compañía de telecomunicaciones con la mayor satisfacción del cliente en Europa e impacto positivo en las personas, en nuestros accionistas y en el planeta.

También se actualizaron los Valores, entre los que se incluyó la Sostenibilidad, lo que supone toda una declaración de intenciones sobre el compromiso del Grupo con la generación de impacto positivo.

Los Valores del Grupo son los siguientes [sic]:



El cliente primero

- Les cuidamos y les evitamos problemas.
- Identificamos rápidamente cualquier necesidad para proporcionarles la mejor solución.
- Innovamos para crearles beneficios tangibles y de calidad.



Actitud positiva

- Sonreímos y trabajamos con entusiasmo y honestidad.
- Nos atrevemos a hacer las cosas de forma diferente.
- Disfrutamos trabajando, aprendemos de los errores y celebramos los éxitos juntos.



Simplicidad

- Somos pragmáticos y rápidos.
- Buscamos soluciones sencillas.
- Evitamos burocracias innecesarias.



Sostenibilidad

- Priorizamos el valor a largo plazo por encima de los beneficios a corto plazo.
- Buscamos un impacto positivo en nuestros clientes, empleados, partners, accionistas y en la sociedad.
- Cuidamos de nuestro entorno y del medio ambiente.

El Grupo entiende que el gobierno corporativo es uno de los instrumentos más efectivos para transmitir confianza a los inversores, así como para favorecer el control de los aspectos no financieros, proporcionando un entorno de control y equilibrio necesarios para reforzar las

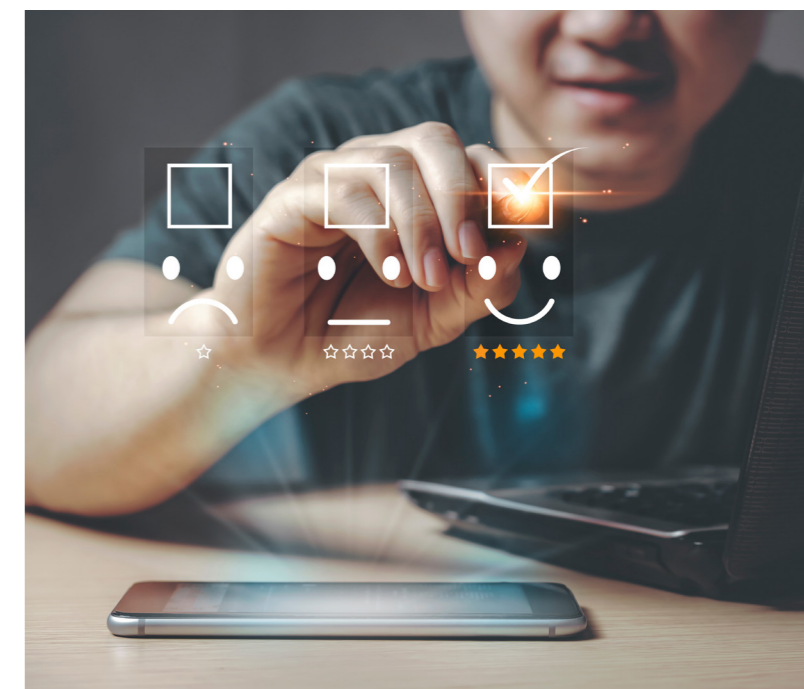
buenas prácticas comerciales y fomentar la credibilidad y la estabilidad, así como contribuir al impulso del crecimiento y la generación de riqueza.

2.1 Modelo de gestión responsable

Planificamos nuestras operaciones con el propósito de orientar los diferentes procesos del Grupo hacia la excelencia y contribuir así al logro de la meta principal de nuestra actividad: la satisfacción del cliente. Sabemos que para alcanzar ese objetivo es importante mantener relaciones fluidas y armónicas con todos nuestros grupos de interés y gestionar nuestra actividad desde los ámbitos económico, social y ambiental siendo esos elementos los que componen nuestra estrategia de sostenibilidad.

Por ello, desarrollamos y desplegamos transversalmente un modelo de gestión responsable, basado en la identificación de los posibles impactos y riesgos en sostenibilidad que pudieran derivarse de nuestras actividades y en el desarrollo y aplicación de diversos compromisos, políticas, procedimientos de gestión y medidas de mitigación, para actuar en consecuencia sobre los impactos identificados.

Nuestro modelo de gestión responsable se fundamenta en la implementación de prácticas sostenibles en toda nuestra actividad, promoviendo su aplicación en toda nuestra cadena valor, desde nuestros empleados y colaboradores hasta nuestros clientes.



A este respecto, tal como se establece en la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo, los compromisos adquiridos son los siguientes:

- *Cumplimiento normativo.*
- *Apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que el Grupo se ha adherido en 2020.*
- *Compromiso ético.*
- *Fomento de las prácticas de libre mercado.*
- *Desarrollo de prácticas avanzadas de gobierno corporativo.*
- *Impulso de vías de comunicación y diálogo.*

Desde septiembre de 2021, y como parte de su fuerte compromiso para generar un impacto positivo en las personas y en el planeta, el Grupo MASMOVIL se ha convertido en empresa B Corp. Este reconocimiento certifica el cumplimiento de los más altos estándares en materia de impacto social y ambiental, gobernanza, transparencia pública y responsabilidad legal de la compañía.

Esta certificación expedida por B Lab, organización sin ánimo de lucro que está transformando la economía mundial para beneficiar a todas las personas y el planeta, convierte al Grupo MASMOVIL en la primera gran compañía de telecomunicaciones B Corp a nivel mundial y europeo, entre las más de 4.000 empresas internacionales que forman parte de esta comunidad.

Para obtener esta certificación, el Grupo MASMOVIL ha tenido que superar una rigurosa verificación por parte de B Lab para comprobar que su propósito social de ser la empresa de telecomunicaciones española con mayor impacto positivo en la sociedad se refleja en todas sus políticas, que están orientadas a la creación de valor social para todos sus agentes de interés: empleados, proveedores, clientes, comunidades, medio ambiente y accionistas.

Las empresas que forman parte de la comunidad B Corp pertenecen a un movimiento global que impulsa que los negocios sirvan para, a través de ellos, mejorar el mundo, transformar la economía y contribuir a redefinir el sentido del éxito empresarial, basándose 100% en el bienestar de las personas, las comunidades y el planeta. Así, B Corp revisa, evalúa y certifica el desempeño social y ambiental de la compañía y cómo su modelo empresarial impacta de forma positiva entre sus empleados, en las comunidades que sirven y en el medio ambiente.

Grupo MASMOVIL lidera los índices de satisfacción de los clientes (NPS), de calidad de la conectividad de sus redes, siendo las más rápidas de España, y de gestión empresarial eficaz, lo que ha supuesto un importante alabón también para la consecución de este certificado.

Además de ser pionera en su industria con el propósito de generar impacto positivo con sus actividades, esta certificación convierte a MASMOVIL en la empresa B Corp de mayor tamaño en España. La certificación también se extiende a sus marcas Yoigo, MASMOVIL, Pepephone, Embou, Llamaya, Lycamobile y Lebara, estando previsto en el medio plazo acometer el proceso para extenderla a las nuevas marcas adquiridas en el ejercicio 2021 (Euskaltel, R, Telecable y Virgin telco).



“ Grupo MASMOVIL lidera los índices de satisfacción de los clientes, la calidad de la conectividad de sus redes, siendo las más rápidas de España ”

Como empresa perteneciente al movimiento B Corp, el Grupo MASMOVIL se ha comprometido también formalmente, a través de un cambio en sus estatutos sociales, a considerar el impacto de sus decisiones sobre todos sus grupos de interés. Este compromiso ayuda al Grupo a proteger su misión en las operaciones empresariales y le añade más valor a la hora de evaluar las inversiones que realiza.

El Grupo ha trabajado durante poco más de un año para conseguir en tiempo récord completar el proceso de ob-

tención de la certificación B Corp. Este periodo ha servido para detallar en profundidad su actuación con el medioambiente, clientes, proveedores, empleados y en la gobernanza, e implementar así mejoras y estrategias futuras para superar los altos estándares que requiere B Lab.

Por otra parte, con una calificación otorgada por la agencia Standard & Poor's - S&P Global Ratings, reflejando así su alto compromiso en relación con el medioambiente, la sostenibilidad y el gobierno corporativo, Grupo MASMOVIL se convirtió en 2019 en el primer caso en EMEA (*Europe, Middle-East and Africa*) en obtener una financiación sindicada con parte del coste ligada a la evolución futura del rating ESG (*Environmental, Social and Governance*).

Desde la última actualización del rating, el Grupo MASMOVIL fue adquirido en 2020 mediante OPA (Oferta Pública de Adquisición) por un conjunto de empresas de capital riesgo (Providence, Cinven, KKR) y, posteriormente en 2021, ha completado la adquisición del Grupo Euskaltel mediante el mismo procedimiento.

Adicionalmente, Grupo MASMOVIL ha llevado a cabo una serie de actuaciones mencionadas en este informe (la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la actualización de la misión, visión y valores, la obtención de los certificados B Corp e ISO14001, el logro de Cero Emisiones Netas de CO₂, la adaptación de varias Políticas Corporativas y la elaboración de planes de igualdad y diversidad, entre otras), lo que demuestra que el Grupo está adaptando su estrategia a un entorno ESG, poniendo de manifiesto su responsabilidad de trabajar en el control de los riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.



2.2 Plan estratégico de impacto social y Política de sostenibilidad y medioambiente

Además de la revisión de la Misión, Visión y Valores anteriormente comentada, el Grupo MASMOVIL decidió que era necesario centralizar y coordinar todas las actividades relativas a ESG dentro de una misma línea directiva en la empresa.

Para ello, desde el mes de septiembre de 2020, se le dio toda la responsabilidad de las iniciativas relativas a ESG al equipo del departamento de Relaciones con los Inversores (IR) que, dirigido por un Director General de la compañía y reportando directamente al Consejero Delegado, pasó a denominarse IR & ESG.

Desde ese momento, el equipo de IR & ESG está centrado en la generación de valor en cuestiones medioambientales, sociales y de buen gobierno. Con este fin se creó un plan estratégico de impacto social de la compañía para el año 2021 en el que, entre otras iniciativas, destacaba la certificación del sistema de gestión ambiental ISO14001, la consecución de la certificación B Corp y otras iniciativas como el Plan de Diversidad y Plan de Igualdad (ambos dentro del ámbito y responsabilidad de Recursos Humanos), Tarifa Descuento Social (MASsolidaria) y la reducción de la brecha digital en la España rural, entre otras muchas. Todos estos objetivos se culminaron con éxito a lo largo del año 2021, a los que se añadió el hecho muy relevante de que el Grupo MASMOVIL logró para el año 2020 las Cero Emisiones Netas de CO₂, siendo el primer operador de telecomunicaciones europeo en lograrlo.

El Plan Estratégico de ESG para el año 2022 gira entorno a los siguientes ejes de actuación: conectividad y reducción de la brecha digital, gestión medioambiental y sostenibilidad, liderazgo y comunidad con proveedores y clientes, gestión de empleados, cultura, igualdad y diversidad, y gobernanza, ética y transparencia.

El renovado apoyo al Pacto Mundial de la Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) seguirán siendo igualmente una palanca clave del plan estratégico.

El 2 de octubre de 2020, el Consejo de Administración aprobó una nueva versión de la Política de Sostenibilidad y Medioambiente, la cual establece los principios básicos de actuación para mitigar su efecto sobre el cambio climático y reducir así su impacto ambiental.

En ella se establecen las cuestiones ambientales y las mejores prácticas a aplicar en las decisiones y procesos de negocio, así como el cumplimiento de la legislación vigente, que los empleados del Grupo deben tener en cuenta en su actuación.

LOS PRINCIPIOS BÁSICOS CONTEMPLADOS EN LA POLÍTICA SON:

- 1.** La inclusión de las consideraciones ambientales y mejores prácticas en las decisiones y procesos del negocio como operador integrado de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y la adopción, siempre que sea posible, de futuras normas de aplicación.
- 2.** La realización, con carácter previo al inicio de cualquier actividad o proceso, de un estudio de evaluación de su impacto sobre el medio ambiente.
- 3.** El examen de cualquier efecto significativo sobre el medio ambiente de las diferentes actividades del Grupo.
- 4.** La adopción de las medidas necesarias para prevenir y eliminar cualquier contaminación o emisión accidental en el medio natural.
- 5.** La adopción de las medidas necesarias para valorar, minimizar y reciclar los residuos, en la medida en que sea posible, asegurando la gestión adecuada cuando no existan otras alternativas.
- 6.** La adopción de las medidas necesarias para el ahorro de materia prima incluyendo, cuando sea posible, su reutilización.
- 7.** La adopción de las medidas necesarias para el ahorro de energía y de agua.
- 8.** El apoyo a la adquisición de productos y servicios ambientalmente sostenibles y energéticamente eficientes.
- 9.** El apoyo a las actividades de diseño que consideran la mejora del desempeño energético.
- 10.** El establecimiento de programas donde se marquen objetivos y metas conducentes a mejorar continuamente el desempeño ambiental y la interacción de nuestros productos, servicios, oficinas, centros técnicos e infraestructuras de comunicaciones con los aspectos ambientales afectados por la actividad, así como la revisión periódica de éstos.
- 11.** La prevención de la contaminación, la reducción de los impactos ambientales y el uso eficiente de los recursos de despliegue, adecuación y mantenimiento de la red de comunicaciones, oficinas y centros técnicos, así como en la prestación de servicios.
- 12.** La formación y sensibilización ambiental de los empleados, de forma que se asegure el desarrollo de su labor con el máximo respeto al medio ambiente, fomentando asimismo el respeto ambiental entre los proveedores clave.



2.3 Nuestros grupos de interés

Dado nuestro posicionamiento nacional en el sector de telecomunicaciones, y guiados por nuestra prioridad de responder a las necesidades de nuestros grupos de interés, nos esforzamos por mantener un diálogo constante con todos nuestros interlocutores, partiendo de la importancia de generar relaciones de confianza y respeto con todos ellos.

En el Grupo MASMOVIL gestionamos nuestros grupos de interés atendiendo a los posibles impactos positivos y/o negativos que nuestra actividad pudiera generar para cada uno de ellos.

Contamos con canales de diálogo específicos para cada grupo mediante los que mantenemos una comunicación fluida y bidireccional en todo momento. Fortalecemos, acercamos, diversificamos e innovamos en nuestros canales y formas de contacto con todos los grupos de interés con el propósito de ser cada vez más certeros en nuestras relaciones con ellos y avanzar en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y en el compromiso con la transformación digital.

GRUPO DE INTERÉS	POR QUÉ SON IMPORTANTES PARA EL GRUPO MASMOVIL	CANALES DE COMUNICACIÓN
 CLIENTES	Son nuestra razón de ser. Comunicaciones por y para las personas y las empresas. Trabajamos para facilitarles el acceso a la tecnología a través de una relación cercana y de confianza.	Redes sociales y WEB. Atención al cliente vía telefónica, online o presencial. Encuestas a clientes.
 PERSONAS	Las personas que conforman nuestro equipo de trabajo son el motor que mueve nuestra compañía y nos permiten cumplir con nuestra misión.	Contacto directo, reuniones presenciales y virtuales, comisiones de trabajo, intranet corporativa, canales colaborativos internos (a través del canal MASostenibles, los empleados pueden comentar y compartir medidas, iniciativas y actividades encaminadas a fomentar la economía sostenible con el resto de la plantilla) y correo electrónico.
 PROVEEDORES	Aliados en la misión de facilitar la comunicación y la tecnología a nuestros clientes. Nos ayudan a mantener una cadena de valor sostenible. Estabilidad, confianza y equidad predominan en las relaciones comerciales con nuestros proveedores.	Reuniones periódicas con los gestores de negocio y de compras. Correo electrónico.
 SOCIEDAD	Aportamos a la construcción de una comunidad más próspera generando oportunidades de acceso y conectividad que tienen en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios.	Redes Sociales y Web.
 ACCIONISTAS	Nos apoyan para lograr el crecimiento y la estabilidad económica que necesitamos para cumplir nuestros compromisos. Relación basada en el buen gobierno corporativo y en la transparencia.	Conjunto de canales de información.
 ADMINISTRACIÓN	Los entes reguladores y las Administraciones Públicas desde las locales hasta las internacionales son aliados importantes para nuestra operación.	Mantenemos comunicación con las Administraciones Públicas a través de reuniones presenciales, asistencia a foros, patrocinios institucionales y asociaciones sectoriales.

Materialidad

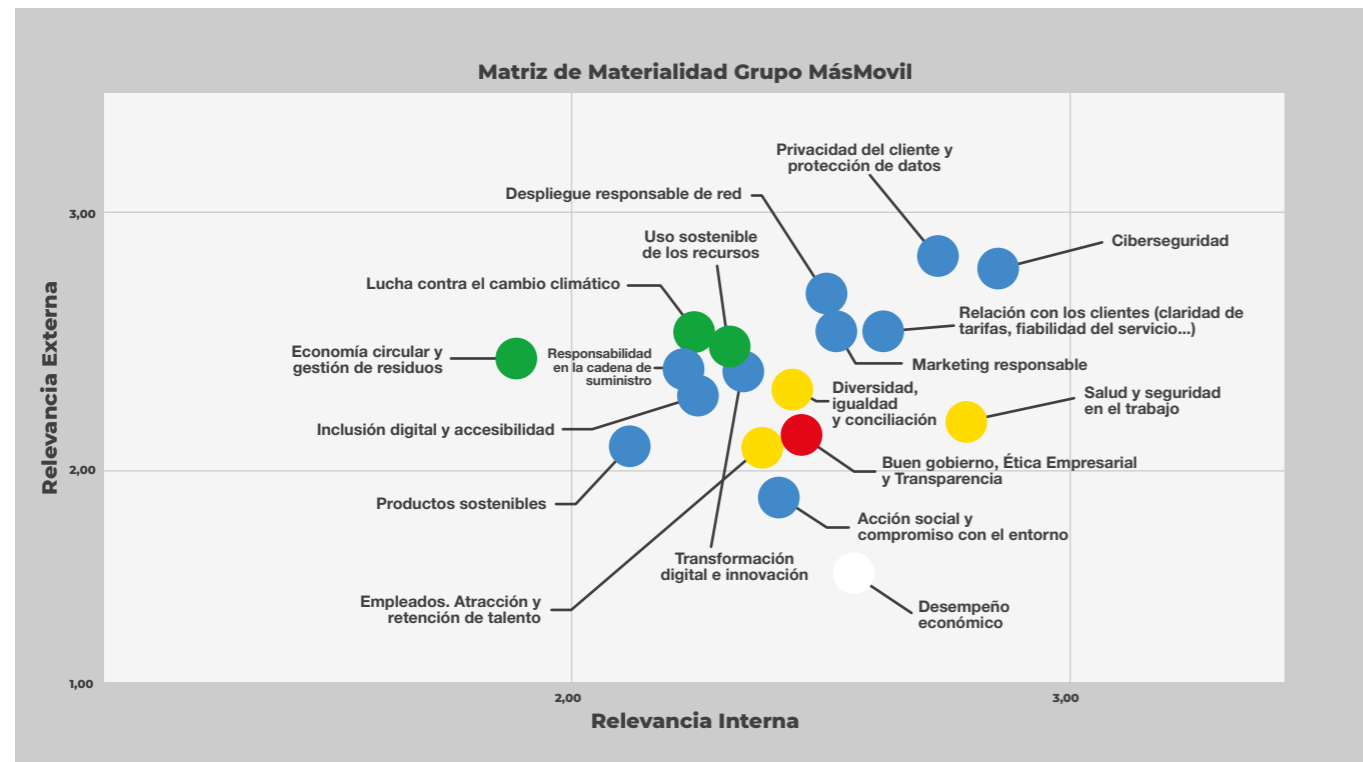
La identificación y seguimiento de los temas de mayor importancia, tanto para el Grupo como para nuestros grupos de interés, suponen una tarea fundamental para la toma de decisiones de nuestro gobierno corporativo, el diseño de planes estratégicos y la definición de contenidos en los procesos de reporte corporativo.

En este sentido, a lo largo de 2021 se ha llevado a cabo un proceso de revisión y actualización de los aspectos materiales consistente en el estudio de las particularidades del Grupo y de su modelo de negocio, incluyendo la incorporación del Grupo Euskaltel, así como de la situación del sector de las telecomunicaciones, analizando diferentes informes sectoriales, tendencias a futuro e informes de otras compañías de características similares al Grupo.

Asimismo, con el fin de priorizar los resultados obtenidos a través del análisis de materialidad, el Grupo ha realizado un proceso de valoración interna.

A tal efecto, se han identificado un total de 18 aspectos relevantes representados a través de una matriz de materialidad y priorizados en función de la importancia de cada uno de ellos para el Grupo y sus grupos de Interés.

En este sentido, en la preparación y elaboración de los contenidos considerados en el presente documento se han tenido en cuenta los aspectos recogidos en dicha matriz de materialidad, agrupándose los asuntos de relevancia crítica principalmente en los ámbitos de la privacidad y la protección de datos, la relación y gestión de los clientes, la responsabilidad en el despliegue y comercialización de sus redes y servicios, la ciberseguridad, aspectos relacionados con el personal o la contaminación y el cambio climático.



“ el Grupo apoyará y promoverá los Diez Principios del Pacto en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y en la Lucha contra la Corrupción ”

2.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible



El 20 septiembre de 2015, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó

la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a 15 años a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, con la intención también de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

A medida que los temas medioambientales han ido ganando terreno en todas las compañías, la alta dirección de éstas está tratando de integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su actividad.

En su compromiso con la sostenibilidad y con el objetivo de crecer de manera responsable, el Consejero Delegado del Grupo MASMOVIL formalizó la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en octubre del 2020. Esta adhesión constituye un paso más en el compromiso con el impacto social positivo del Grupo MASMOVIL. En el año 2021 el Grupo MASMOVIL renovó su compromiso con el Pacto Mundial y con sus objetivos, y publicó su informe de progreso (COP – Communication on Progress) como miembro Activo del Pacto Mundial.

En este sentido, el Grupo apoya y promueve los Diez Principios del Pacto en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y en la Lucha contra la Corrupción y se compromete a impulsar los objetivos de la Agenda 2030 y los 17 ODS, haciendo hincapié en aquellos relacionados con la actividad empresarial de la Compañía.

En concreto, el Grupo centra especialmente sus esfuerzos en la construcción de infraestructuras resilientes y la promoción de la industrialización sostenible y fomento de la innovación (ODS N°9). También desarrolla acciones para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promueve oportunidades de aprendizaje (ODS N°4); para lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles (ODS N°11), para revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible (ODS N°17), luchar contra el cambio climático (ODS N°13), proporcionar energía asequible y no contaminante (ODS N°7), promover la producción y el consumo responsable (ODS N°12,) promover la igualdad de género (ODS N°5) y la salud y el bienestar (ODS N°3).

Entre las acciones llevadas a cabo para la consecución de estos objetivos resaltamos las siguientes:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ODS 3 SALUD Y BIENESTAR

Obtención de la certificación de Protocolo Preventivo Seguro frente al Covid-19 por parte de Applus+, tras comprobar que la sede central se trata de un espacio controlado y alineado con los estándares más exigentes frente al coronavirus, tanto a nivel nacional, como internacional, además de cumplir todas las recomendaciones del Ministerio de Sanidad español en edificios frente al Covid-19. Asimismo, obtención del certificado AENOR por los protocolos anti-Covid-19 en las sedes de Euskaltel, R y Telecable, lo cual acredita que las distintas medidas de seguridad adoptadas por el Grupo Euskaltel desde el inicio de la crisis sanitaria no sólo se adaptan a las recomendaciones, sino también a las exigencias establecidas de forma periódica por las instituciones en materia de prevención e higiene.

Además de las actividades legalmente exigibles, el Servicio de Prevención Mancomunado ha orientado sus acciones hacia el Bienestar del Empleado. Muestra de ello son los esfuerzos conjuntos con otras áreas de la empresa (*Employee Experience*, *Comunicación* y *Responsabilidad Social Corporativa*) para la puesta en marcha de diferentes iniciativas en beneficio de sus empleados, las cuales se enmarcarán dentro del Plan Corporate Wellness, que son iniciativas internas para la mejora tanto de la salud y el bienestar como satisfacción de los empleados del Grupo (ver apartado 5.5.4 para mayor detalle).



ODS 4 DESARROLLAR ACCIONES PARA GARANTIZAR UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA, EQUITATIVA Y DE CALIDAD Y PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE

Grupo MASMOVIL impulsa la innovación en inteligencia artificial y el talento joven junto a la UC3M por tercer año consecutivo otorgando 6 becas de investigación en la UC3M ("Universidad Carlos III de Madrid") en el periodo 2020-21 y lanzando la cuarta cátedra entorno al área de IT para el 2021-22.

Lanzamiento de nueva cátedra con la UPM 2021-2022 en *Client Strategy & Analytics*.

Cátedra en Ciberseguridad con las universidades de Coruña y de Vigo y cátedra de Telecable con la Universidad de Oviedo.

Colaboración en el Máster de Ciberseguridad de la Universidad del País Vasco.

Programas de becarios para atraer talento.

Durante el año 2021 el Grupo MASMOVIL lanzó su propuesta MASsolidaria que ofrece conectividad y acceso a Internet fijo y móvil a personas de colectivos vulnerables que participan en algún programa de inserción socio educativo y laboral, con un descuento del 50% en colaboración con la Asociación Innicia y que pretende contribuir a la reducción de la brecha digital, educativa y social que se deriva de la falta de acceso a un Internet de calidad.



ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO

Existencia de una Política de Igualdad de Oportunidades, que pretende ser el eje vertebrador de un entorno favorable para los empleados mediante la promoción de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Planes de Igualdad aprobados de Xfera Móviles, S.A.U., Euskaltel, S.A.U. y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. en el ejercicio 2020.

El Plan de Diversidad del Talento aprobado en el primer trimestre de 2021.

726 mujeres en plantilla a cierre de 2021, sobre un total de 1.874 empleados.



ODS 7 PROPORCIONAR ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

En el cuarto trimestre de 2020 el Grupo MASMOVIL se convirtió en el primer gran operador de telecomunicaciones en incorporar el servicio de electricidad 100% verde a través del servicio EnergyGO sin cuotas extra para los clientes de Yoigo y que además tiene el atractivo de permitir un ahorro sobre los operadores tradicionales de electricidad.

Este servicio, que se une a la apuesta previa del Grupo por la energía verde a través de Pepeeenergy, permite optar por un servicio de energía 100% verde y respetuosa con el medioambiente, con un proceso de contratación sencillo y transparente, que se puede realizar online a través de una app y que además ofrece gráficas detalladas de consumo, estudios personalizados de vivienda, comparativas y consejos de ahorro a corto, medio y largo plazo.

A esta propuesta se sumaron durante el 2021 la marca MASMOVIL que comenzó a ofrecer en marzo sus servicios de energía 100% verde a través de su servicio MASMOVIL Energía y Pepephone incluyó una tarifa especial para impulsar el consumo de los coches eléctricos (ver apartado 5.3).

En el aparcamiento de la nueva sede se instalaron cargadores de vehículos eléctricos subvencionados por el Grupo para fomentar su uso entre los empleados. Gracias a esta medida, según los datos proporcionados por el proveedor del servicio, en el ejercicio 2021 se han dejado de emitir 7.302 kg de CO₂.



ODS 9 LA CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES Y LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIALIZACIÓN SOSTENIBLE Y FOMENTO DE LA INNOVACIÓN

Durante el periodo de confinamiento generalizado en 2020 así como a lo largo del año 2021, aún afectado por las restricciones derivadas de la crisis sanitaria, la conectividad permitió que muchos negocios lograran salir adelante gracias a la digitalización, que las personas más vulnerables se integrasen y tuvieran una oportunidad, y que los entornos rurales volvieran a revivir gracias al aumento del trabajo en remoto.

Dentro del Plan de la España rural (ver apartado 4), desde el Grupo se continúa impulsando el despliegue de fibra en el entorno rural con el objeto de reducir la brecha digital, llegando a convertirse en uno de los principales objetivos del Grupo en esta materia.

El Grupo está en contacto continuo con la innovación y los avances digitales. En este sentido, en 2019 se produce el lanzamiento (junto a Inveready, grupo de inversión español), de la aceleradora MASVentures para impulsar proyectos innovadores en el sector de las nuevas tecnologías y fomentar el emprendimiento en España.

En 2020 MASVentures aprobó la inversión en una startup, Kenmei Technologies, compañía española enfocada en Data Intelligence para la automatización de la toma de decisiones, basada en IA y Big Data, y para automatizar procesos de gestión y operación de red. En el primer trimestre de 2021 se materializó la inversión con una participación del 5,86%.

En 2021 MASVentures pone más foco en las áreas de interés del Grupo con proyectos que encajen con sus retos o necesidades actuales realizando pilotos con 6 startups en diferentes áreas del grupo como retención, marketing, canales, experiencia de cliente y automatización de procesos.



ODS 11 LOGRAR QUE LAS CIUDADES SEAN MÁS INCLUSIVAS, SEGURAS, RESILIENTES Y SOSTENIBLES

El Grupo ha participado en los proyectos piloto de 5G en Euskadi y Cataluña, proyectos orientados a desarrollar soluciones para el sector educativo, a optimizar la movilidad, el control y la gestión de zonas con gran afluencia de público, así como la gestión de la seguridad ciudadana y las emergencias.

En mayo del 2021 Grupo MASMOVIL ha firmado, junto con el laboratorio OPUS RSE, su participación en un proyecto piloto del Ayuntamiento de Alcobendas para medir las emisiones contaminantes del tráfico rodado e informar a los ciudadanos de las emisiones reales de sus vehículos. El proyecto, se ejecuta en el marco del proyecto LIFE GySTRA, financiado por la Unión Europea, en su deseo de implantar soluciones reales que reduzcan las emisiones del tráfico urbano en Europa.

Asimismo, durante el año 2021 el Grupo ha seguido trabajando junto con otras empresas y organizaciones, en el Plan Estratégico para la Digitalización del Tráfico Urbano y la Reducción de sus Emisiones (DiTRA) mediante el uso de tecnología 5G.

Entre las acciones llevadas a cabo para la consecución de estos objetivos resaltamos las siguientes:



ODS 12
PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLE

En octubre de 2020 el Consejo de Administración de MASMOVIL Ibercom, S.A.U. aprobó la modificación de la Política de Compras para introducir un apartado de Compras Sostenibles.

Implementación en 2020 de un sistema de monitorización a tiempo real del consumo eléctrico en la sede corporativa.

Eliminación del consumo de botellas de plástico en las oficinas, sustituyéndolas por botellas de vidrio (para cada uno de los empleados) rellenables en fuentes de agua distribuidas por las diferentes plantas. Con esta acción se eliminó el consumo de más de 100.000 botellas de plástico al año.

El porcentaje de vehículos eléctricos/híbridos con etiqueta cero o eco sobre el total de la flota de vehículos de empresa (incluida la flota comercial) es superior al 10%.

En la sede corporativa se mantienen las medidas encaminadas a conseguir el objetivo de oficina sin papel (política de mesas limpias, digitalización de procesos, ausencia de papeleras individuales y cajoneras, registro y monitorización de impresiones por empleado, etc.).

Así mismo, desde finales del 2021 y a pesar de su mayor coste económico, se ha decidido empezar a usar folios de papel reciclado para las impresoras de nuestra sede.



ODS 13
LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

En el ejercicio 2020 el Grupo se convirtió en el primer operador europeo en alcanzar las Cero Emisiones Netas de CO₂ (Net Zero Emissions).

Certificaciones ISO14001 de gestión medioambiental para las principales empresas del Grupo (Xfera Móviles, Euskaltel, R Cable y Telecable Telecomunicaciones), e ISO50001, de gestión energética, en R Cable y Telecable Telecomunicaciones. Estas certificaciones acreditan la adecuación de nuestra gestión ambiental a reconocidas normas internacionales.



ODS 17
REVITALIZAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, CREAR ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON FUNDACIONES Y EMPRESAS PRIVADAS PARA ENCONTRAR SOLUCIONES INNOVADORAS A LOS RETOS SOCIALES

El Grupo comenzó su alianza con la Red Innicia, impulsada por la Asociación Innicia, para así conocer de primera mano las necesidades de los colectivos vulnerables, los retos de las asociaciones e instituciones del tercer sector para dar respuesta a dichas necesidades y la necesidad de aportar conectividad de calidad.

Tal y como hemos comentado en la sección correspondiente al ODS N°4, en colaboración con la Asociación Innicia, lanzamos nuestra propuesta MASsolidaria para facilitar la conectividad de calidad a colectivos menos favorecidos.

Eurest, la empresa elegida por Grupo MASMOVIL para gestionar el restaurante y cafetería de nuestra sede, participa en el programa Stop Food Waste Program que tiene como objetivo disminuir el desperdicio alimentario mediante la toma de conciencia e implementación de medidas para minimizar el desperdicio que se genera en nuestros centros.

A través de ANOVO, la empresa elegida por Grupo MASMOVIL para la 'puesta a nuevo' de routers ya usados y posterior reutilización por un nuevo cliente, hemos logrado que el 100% de dichos routers que ponemos en el mercado vayan en cajas de cartón reciclado al 80-90% siendo el resto papel Kraft certificado FSC (bosques sostenibles).

De la mano de nuestros proveedores Thales e Idemia, a partir de finales de 2021 nuestras tarjetas SIMs de la marca Pepphone estarán fabricadas ecológicamente. Así mismo, el empaquetamiento de estas contará con un 50% menos de plástico y el papel utilizado será reciclado o certificado FSC (bosques sostenibles).



Medioambiente

A pesar de que las actividades del Grupo tienen un impacto ambiental directo reducido, el Grupo es consciente de la importancia y la relevancia de la protección del entorno, por lo que la gestión ambiental y la lucha contra el cambio climático constituyen un pilar clave para la transformación hacia un modelo de negocio responsable. Nuestro objetivo es alinear el modelo de negocio con nuestros compromisos y metas medioambientales, por lo que la neutralidad de carbono y la reducción de emisiones son una prioridad para lograr una gestión responsable de los impactos ambientales que nuestra actividad puede producir.

En este sentido, la Dirección del Grupo asume la responsabilidad sobre el sistema de gestión ambiental, garantiza la política de sostenibilidad y medio ambiente, así como sus objetivos y se asegura que se encuentran alineados con la dirección estratégica de la organización. Para ello, se constituyó un Comité de Gestión Medioambiental, constituido por directores generales, que se reúne una vez cada cuatro meses para evaluar y hacer seguimiento de la situación y del grado de cumplimiento de los hitos en materia medioambiental y los objetivos asumidos por el Grupo.

PARA ALCANZAR DICHS OBJETIVOS, NUESTRA ESTRATEGIA AMBIENTAL ESTÁ DIVIDIDA EN TRES LÍNEAS DE ACTUACIÓN PRINCIPALES:

- ✓ LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y CONSUMO EFICIENTE DE RECURSOS
- ✓ CIRCULARIDAD Y GESTIÓN DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS
- ✓ FOMENTO DE CERTIFICACIONES E INICIATIVAS MEDIOAMBIENTALES

3.1 Excelencia en la gestión ambiental

Nuestro compromiso con la excelencia en la gestión ambiental se traduce a la práctica mediante nuestro Sistema de Gestión Ambiental (establecido en base a la norma ISO14001 y al Reglamento EMAS), presente en todas las empresas del Grupo.

Este sistema de gestión actúa como un engranaje transversal en toda la cadena de valor, apoyando el despliegue de nuestra estrategia de sostenibilidad tanto de forma horizontal, hacia los procesos de producción y prestación de servicios, como vertical, hacia la estructura organizativa.

Contamos con la certificación ISO14001, de gestión ambiental, para las principales empresas del Grupo (Xfera Móviles, Euskaltel, R Cable y Telecable Telecomunicaciones), y con la ISO50001, de gestión energética, en R Cable y Telecable Telecomunicaciones. Estas certificaciones acreditan la adecuación de nuestra gestión ambiental a reconocidas normas internacionales.

La certificación ISO14001 certifica y acredita que la empresa dispone de un sistema de gestión ambiental que cumple con todos los requisitos de la norma y que, por tanto, conoce y cumple todos los requisitos legales que le son de aplicación, así como otros requisitos que la organización suscriba (p.ej., Pacto Mundial de la ONU).

Esta certificación consta de un proceso exhaustivo de auditoría cuyos objetivos incluyen los siguientes:

- *La evaluación del cumplimiento del Sistema de Gestión.*
- *Su capacidad para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables.*
- *La evaluación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que la organización es capaz de alcanzar los objetivos definidos.*
- *La identificación de áreas potenciales de mejora del Sistema de Gestión.*

Dicha auditoría concluyó que la política de gestión medioambiental del Grupo es completa y adecuada al propósito y al contexto de la organización, y proporciona el marco para el establecimiento de objetivos, incluyendo el compromiso de satisfacer los requisitos legales y reglamentarios, así como el compromiso con la mejora continua, destacando, entre otros, puntos fuertes como los siguientes:

- *La disposición de todo el personal de la organización en el desarrollo de la auditoría y el elevado grado de compromiso por parte de la Dirección y el personal asociado al sistema de gestión en el mantenimiento de este.*
- *El liderazgo de la organización manifestado por los Órganos de Gobierno.*
- *La cultura de cumplimiento implantada en la organización.*
- *La vocación por la sostenibilidad de la organización.*
- *Los planes de mantenimiento de las instalaciones y sus respectivos seguimientos.*
- *Grupo comprometido con el respeto al medio ambiente y a la sostenibilidad: Pacto Mundial, Informe de Estado No Financiero (IENF), B Corp, etc.*
- *Alta concienciación medioambiental a los empleados mediante comunicaciones y página interna del Grupo (intranet).*





“ Toda la energía eléctrica consumida por el Grupo en 2021 proviene de energías renovables con certificado de origen ”

En línea con la mejora continua promovida por la certificación ISO14001, el Grupo adquirió y formalizó como parte de su certificación, y renovó como parte de su proceso de auditoría, algunos compromisos entre los que destacan algunos como: poner a disposición de los empleados coches eléctricos/híbridos dentro de la flota de empresa, promover cursos de conducción eficiente y control de emisiones, intensificar la comunicación con empleados y directivos sobre la evolución de las variables medioambientales, controlar y reducir el consumo eléctrico tanto en la sede como en la red de antenas propias, aumentar el reciclaje de pilas alcalinas y reducir el consumo de papel.

Adicionalmente, para el Grupo Euskaltel, adquirido en el ejercicio 2021, presentamos anualmente ante la Administración nuestras Declaraciones Ambientales, validadas por AENOR según el Reglamento EMAS, manteniendo nuestra participación en el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental (EMAS).

La aplicación del principio de precaución desde un punto de vista ambiental se realiza a partir del mantenimiento y la revisión de nuestros sistemas de gestión ambiental (ISO14001, ISO50001), certificados externamente y de la renovación anual de estos certificados. Además, dentro de nuestra póliza de responsabilidad civil contamos con cobertura por contaminación accidental.

Asimismo, realizamos un importante desembolso dirigido a consolidar nuestra gestión ambiental. Durante 2021 destinamos un total de 60.176 euros a diversos servicios y mejoras en este ámbito (30.922 euros en 2020).

Dado su compromiso y preocupación con el respeto del medioambiente, y en su afán por conseguir un entorno de trabajo más sostenible, el Grupo continúa con la divulgación de mensajes de concienciación medioambiental, tanto a nivel externo, a través de sus redes y página web corporativa, como a nivel interno, mediante el uso de su intranet y comunicados internos.

Por último, en las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2021, el Grupo no tiene registradas provisiones ambientales específicas, adicionales a la provisión por desmantelamiento de emplazamientos que incluye el coste estimado por desmantelamiento, retiro o rehabilitación en infraestructuras de telecomunicaciones que se registran como mayor valor de coste de los elementos de inmovilizado material con los que se encuentran relacionadas. Asimismo, al no aplicar a su actividad la Ley de Responsabilidad Ambiental, el Grupo no tiene constituidas garantías ambientales derivadas de dicha normativa.

3.2 Consumo responsable de recursos naturales

En nuestro compromiso medioambiental, juega un papel importante la eficiencia en el uso y consumo de los recursos naturales como las fuentes de la energía eléctrica, el agua y los combustibles, para lo que utilizamos nuestro sistema de gestión ambiental y energética que sistematiza la labor de medición y valoración de actividades llevadas a cabo e identifica oportunidades de mejora.

El compromiso del Grupo con el medioambiente comporta controlar los impactos derivados de su actividad. Por ello, se pretende una mejora de eficiencia energética de sus instalaciones para minimizar sus emisiones de CO₂.

El incremento de los consumos detallados en este apartado durante 2021 se debe fundamentalmente a la incorporación del Grupo Euskaltel durante dicho ejercicio.

CONSUMO DE ENERGÍA

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

CONSUMOS	2021	4T-20
Total, electricidad (MWh)	45.836	2.984
Combustible Grupos Electrógenos (L)	15.233	1.958
Combustible Flota (L)	214.017	46.505
Total, combustible (L)	229.250	48.463
Total, gas natural (MWh)	51	-
Total, gas refrigeración (kg)	307	36

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

CONSUMOS	2021	2020
Total, electricidad (MWh)	84.317	18.121
Combustible Grupos Electrógenos (L)	23.081	7.686
Combustible Flota (L)	234.265	158.051
Total, combustible (L)	257.346	165.737
Total, gas natural (MWh)	59	-
Total, gas refrigeración (kg)	584	111

Toda la energía eléctrica consumida por el Grupo en 2021 y 2020 proviene de energías renovables con certificado de origen, excepto el 0,15% del consumo eléctrico del ejercicio 2020.

Actuar en el impacto del consumo eléctrico representa uno de los aspectos más importantes en nuestra estrategia ambiental. Para mejorar nuestra eficiencia en consumo energético y reducir así la huella de carbono en el Grupo Euskaltel disponemos de un Sistema de Gestión de Energía en el marco del cual se define anualmente un Plan de Eficiencia Energética alineado con los requerimientos de la ISO50001, en el que se recogen las medi-

das establecidas para el reducir el consumo eléctrico y de combustible.

Por lo que se refiere al consumo de combustibles (gasóleo), para el funcionamiento de los grupos electrógenos, la utilización de vehículos para el traslado de trabajadores en misiones de empresa, y al gas natural para calefacción en Asturias, aplicamos medidas de ahorro y racionalización en su utilización para así optimizar los viajes utilizando el menor número posible de vehículos y potenciando el uso de herramientas colaborativas para facilitar la comunicación y colaboración entre empleados de distintas ubicaciones.

Por otra parte, entre 2020 y 2021 se han culminado varias medidas de eficiencia energética definidas por el Grupo en los dos CPD (Centros de Proceso de Datos) de los que dispone en Madrid, entre las que destacan las siguientes:

1.

Montaje de cubo frío en racks, en ambos CPD.

2.

Montaje de tubos leds en CPD MT8.

3.

Montaje del sistema *free-cooling* en máquinas de aire nº2 del CPD MT8.

4.

Acondicionamiento de conductos de *free-cooling* en sala de UPS de MT8, para evitar mezcla de aire frío y caliente.

5.

Creación de ocho pasillos fríos en ocho emplazamientos con un ahorro estimado del 14% en el consumo eléctrico en dichos emplazamientos.

6.

Adicionalmente a todo lo anterior, durante el año 2021 se ha llevado a cabo el montaje de cerramiento de pasillos fríos en salas técnicas, en ambos CPD, con 4 cerramientos de pasillos fríos. Con dicho montaje se da por concluido el plan de cerramiento de pasillos en todos nuestros CPD.

7.

Anteriormente entre 2018 y 2019 se llevó a cabo un Plan Renove de los equipos de aire acondicionado antiguos por equipamiento moderno con sistema *free-cooling* incluido, así como de equipos rectificadores (*retrofit*) y baterías que había llegado al final de su vida útil, por equipos rectificadores nuevos y más eficientes.



MODERNIZACIÓN DE PLANTA

Homologación y despliegue de una nueva familia de equipos de telefonía móvil que ofrece una mayor capacidad de gestión de tráfico y contribuye a una reducción aproximada del 30% en el consumo eléctrico respecto de los equipos instalados hasta 2018.

Durante los años 2019 y 2020 se modernizó el 30% de la planta con este tipo de equipos consiguiendo el doble propósito de incrementar la capacidad de gestión de tráfico de la red y disminuir el consumo absoluto. Durante este periodo se modernizaron 1.400 emplazamientos existentes y se desplegaron 230 adicionales.

Se ha continuado con la política de modernización de la planta de radio móvil iniciada en 2019 buscando la optimización del coste operativo y la minimización de impacto ambiental. Esta nueva generación de equipos reduce el consumo en un 30% y trabaja a temperaturas ambiente de hasta 50°C, no precisando el uso de sistemas de climatización. En el ejercicio 2021 se han modernizado más de 800 emplazamientos, superando el 45% de la red radio con equipo de alta eficiencia, lo que significa aproximadamente 2.400 emplazamientos modernizados.

La nueva generación de equipamiento, al no disponer de sistemas de refrigeración mecánica, ni siquiera ventiladores, reduce el volumen de residuos generado así como la posible emisión de gases refrigerantes a la atmósfera.



MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

El proceso de mejora continua en el uso de las funcionalidades de mejora de la eficiencia energética de la red sigue en marcha. Estas funcionalidades de ahorro energético gestionan los recursos de máquina empleados en cada momento para adaptarlos a las necesidades de la demanda y tienen un diseño modular, encendiendo solo la capacidad y potencia de equipo necesaria para el tráfico cursado. Adicionalmente, durante los periodos de baja demanda permiten el apagado de bandas sin el consumo del equipo en *stand by*, y todo ello sin afectar la calidad del servicio percibida por el cliente y/o mejorando el solape entre nodos.

Las funcionalidades de eficiencia de energía implantadas son:

- *MIMO Sleep Mode*: reduce el consumo un 10-15% en regímenes de bajo número de usuarios.
- *Micro Tx Sleep Mode*: optimiza el uso de energía de los equipos Tx sólo en los momentos donde existe una necesidad.
- *Schedule Tx Mode*: compacta la información reduciendo el tiempo de Tx del equipo.

La modernización de la red hasta el 40% de los emplazamientos ha incrementado el número de puntos donde poder hacer uso de estas funcionalidades de ahorro energético.

Adicionalmente, se han definido medidas para optimizar la potencia de los suministros eléctricos contratados, para apagar tecnologías obsoletas y cambios en sistemas de climatización instalando determinados sistemas *free-cooling*.

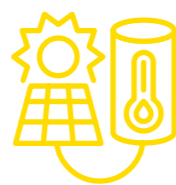




EFICIENCIA ENERGÉTICA

La eficiencia energética de la red del Grupo se está monitorizando a través del consumo energético por GB suministrado. La evolución de este parámetro ha sido la siguiente:

2019	0,60 kWh/GB
2020	0,45 kWh/GB, -25%
2021	0,31 kWh/GB, -31%



OPTIMIZACIÓN DE TIPOLOGÍAS DE DESPLIEGUE

Se ha reconfigurado la red hacia tipologías full outdoor o mixtas. Los equipos se sitúan a la intemperie en el exterior de las edificaciones no siendo necesaria su refrigeración.

De esta forma se evita el uso de aire acondicionado en los emplazamientos. Tampoco utilizan ventiladores para su refrigeración funcionando por convección natural.

Durante 2021 se han transformado cerca de 300 emplazamientos de red.

CONSUMO DE AGUA

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

CONSUMOS	2021	4T-20
Agua (m ³)	6.905	754

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

CONSUMOS	2021	2020
Agua (m ³)	8.996	3.953

Respecto al consumo de agua, el suministro proviene de las distintas redes municipales en las que se ubican las distintas compañías del Grupo y se destina principalmente al consumo personal por los empleados de las compañías, así como a otros usos secundarios como labores de riego de jardines, labores de limpieza de edificios y en el uso para la refrigeración de los equipos de las redes de telecomunicaciones.

El Grupo, dentro de su compromiso con el medioambiente, ha manifestado también su intención de trabajar y buscar soluciones y medidas correctoras que promuevan la reducción del consumo de agua por empleado (litros/empleado). Es importante señalar, sin embargo, que la mudanza a la nueva sede corporativa en Alcobendas se hizo efectiva en junio de 2020 y que, desde entonces y hasta ahora, con motivo de la crisis sanitaria, ha habido un aumento del teletrabajo y, por lo tanto, la presencia física de empleados en las oficinas ha sido inferior a lo que resultaría en un escenario de completa normalidad.

Es por todo ello, por lo que el Grupo ha considerado que es más adecuado tomar como referencia los datos de consumo de agua por empleado del año 2019. De esta forma, una vez que se vuelva a la normalidad (previsiblemente a partir de 2022), se podrán evaluar las medidas adoptadas en la nueva sede, tales como la instalación de mecanismos de doble descarga con dos pulsadores en cisternas, grifos automáticos con sensor infrarrojo y programadores para el riego, así como iniciativas de concienciación a los empleados, de tal manera que todas estas medidas implementadas permitan reducir el consumo de agua por empleado en la línea marcada por los objetivos planteados dentro del marco de nuestra certificación ISO14001.



CONSUMO DE AGUA EMBOTELLADA AUARA: PROYECTOS DE ACCESO A AGUA POTABLE

Grupo MASMOVIL, además de seguir políticas de reducción de consumo de agua y sustitución de botellas de plástico por botellas de cristal rellenables para cada uno de los empleados, decidió sustituir hace años sus anteriores proveedores de agua embotellada por AUARA, que cubre todas las necesidades de nuestra sede de agua embotellada para reuniones y eventos.

AUARA es una marca de productos que se venden con el fin de financiar proyectos de acceso a agua potable, dedicando el 100% de sus dividendos a un fin social. No hacen donaciones genéricas, si no que trabajan en proyectos individuales, con socios y organizaciones con experiencia contrastada que conocen a la población y sus necesidades y que son capaces de reportar, medir impacto y hacer un seguimiento a largo plazo en zonas del planeta donde la falta de agua es un gran problema.



En el informe de impacto social y medioambiental elaborado por AUARA se informa de que, derivado de los consumos durante el 2021, el Grupo MASMOVIL ha llevado agua de forma directa y permanente a 64 personas, aportando 144.413 litros de agua potable a los proyectos

de AUARA. Adicionalmente, en relación con los envases de agua de AUARA, ha reciclado 181 kg de plástico (más de 8.041 botellas de plástico), ahorrando al medio ambiente más de 302 litros de petróleo, así como más de 4.261 horas ahorradas en ir a por agua.



CONSUMO DE MATERIALES

Al ser una empresa de servicios, el consumo de materiales no se produce en relación con la generación directa de productos, sino para que la red de telecomunicaciones del Grupo preste los servicios requeridos por los clientes. En la sede corporativa, el papel es el material más utilizado. Desde la Compañía se han implementado medidas para conseguir el objetivo de oficina sin papel (política de mesas limpias, ausencia de papeleras individuales y cajoneras, registro y monitorización de impresiones por empleado, digitalización de procesos, etc.) y se ha pasado a usar desde finales del ejercicio 2021 folios de papel reciclado para las impresoras de la sede. En el siguiente apartado se incluye un mayor detalle sobre la gestión de residuos por parte del Grupo.

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. para el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

CONSUMOS	2021	4T-20
Papel (kg)	1.002	180

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

CONSUMOS	2021	2020
Papel (kg)	6.368	721

CONTAMINACIÓN LUMÍNICA Y ACÚSTICA

Ni la contaminación lumínica ni la acústica se consideran materiales por no ser significativas para la actividad del Grupo.



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Desde el ejercicio 2018 el Grupo comenzó a desarrollar acciones de retirada de nidos de cigüeña en las torres de telefonía de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, desde el ejercicio 2019 se comenzaron a instalar paraguas en las torres para prevenir que las cigüeñas aniden en las instalaciones y posteriormente tengan que ser retirados los nidos.

3.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos

La Política de Sostenibilidad y Medioambiente también procura la mejora permanente en aspectos ambientales, contribuyendo a minimizar la generación de residuos y permitiendo así contribuir a la Economía Circular.

El Grupo está muy comprometido con la reducción de residuos y el reciclaje en sus instalaciones, por lo que viene desarrollando campañas de concienciación de reciclaje a través de comunicaciones internas periódicas. Además, en la sede central del Grupo, se dispone de diferentes contenedores de recogida de plástico, papel, materia orgánica y mascarillas en cada una de las plantas de la sede central,

así como contenedores de material electrónico y pilas. Asimismo, el Grupo MASMOVIL ha desplegado más de 800 puntos de reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos en diferentes espacios de venta del Grupo en España.

Como muestra del compromiso con la economía circular y la gestión de residuos el Grupo tiene una política de reutilización de equipos devueltos por los clientes en el momento de su baja (fundamentalmente routers, equipos TV y repetidores de Wi-Fi), previo reacondicionamiento de los equipos realizado por un proveedor especializado.



REACONDICIONAMIENTO DE EQUIPOS (PUESTOS A NUEVO) SOBRE TOTAL EQUIPOS ENTREGADOS A CLIENTES

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

CONCEPTO	2021	4T-20
Equipos puestos a nuevo (ud)	777.767	127.156
Total, equipos enviados a clientes (ud)	1.572.306	325.845
% Equipos puestos a nuevo	49%	39%

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

CONCEPTO	2021	2020
Equipos puestos a nuevo (ud)	930.469	457.836
Total, equipos enviados a clientes (ud)	1.898.314	1.239.333
% Equipos puestos a nuevo	49%	37%

Del mismo modo, el compromiso con el medioambiente se extiende a la cadena de suministros del Grupo, en el sentido de que sus proveedores deben disponer de un sistema de gestión ambiental que incluya objetivos y medidas específicas, como es la certificación ISO14001, o similar. A través de la aceptación del Código Ético del Proveedor, los proveedores del Grupo se comprometen a reducir el impacto negativo de sus operaciones y a esforzarse por mantener y aumentar la biodiversidad.

Asimismo, el proveedor se compromete a establecer, si resulta de aplicación, un procedimiento de vigilancia de las emisiones, los efluentes, la contaminación y los residuos, incluidos los residuos electrónicos. Todos los residuos deberán gestionarse debidamente o reciclarse de una forma que permita su correcta trazabilidad.

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN OPERACIONES DE RED (EN KG)

En este apartado se incluyen los residuos generados en las operaciones de red, los cuales son gestionados y tratados directamente por las empresas colaboradoras que gestionan la misma (*Managed Services*).

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021

TIPO DE RESIDUO	2021	4T-20
Otros productos electrónicos: paneles	65.961	78.223
Otros productos electrónicos: antenas	10.045	6.825
Otros	10.600	-
Total, residuos electrónicos (kg)	86.606	85.048
Plástico	2.780	3.844
Papel / cartón	13.968	9.022
Metal	151	173
Madera / corcho	3.015	1.447
Otros	73	109
Total, packaging (kg)	19.987	14.595
Total, residuos (kg)	106.593	99.643

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

TIPO DE RESIDUO	2021	2020
Otros productos electrónicos: paneles	65.961	124.395
Otros productos electrónicos: antenas	10.045	9.714
Otros	10.820	-
Total, residuos electrónicos (kg)	86.826	134.109
Plástico	2.780	5.680
Papel / cartón	13.968	13.333
Metal	151	255
Madera / corcho	3.015	2.139
Otros	73	161
Total, packaging (kg)	19.987	21.568
Total, residuos (kg)	106.813	155.677

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN CPDS (CENTROS DE PROCESO DE DATOS)

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

TIPO DE RESIDUO	2021	4T-20
Residuos electrónicos Almacén - LER 200136 (kg)	34.208	-
Residuos electrónicos de CPD		
Equipamiento electrónico - LER 160213 (kg)	12.517	-
Equipamiento electrónico - LER 160214 (kg)	385	-
Equipos eléctricos - LER 200136 (kg)	710	-
Equipos que contienen clorofluorocarburos, HCFC, HFC - LER 160211 (kg)	83	-
Total, residuos electrónicos	47.903	-
Fluorescentes y luminarias - LER 200121 (ud)	220	9
Filtros y absorbentes - LER 150202 (ud)	-	12
Filtros y absorbentes - LER 150202 (kg)	134	-
Filtro de gasoil - LER 150110 (kg)	6	-
Aceite - LER 130205 (L)	-	347
Baterías - LER 160601/160602 (kg)	17.991	2.820
Pilas 200133 (kg)	487	-
PCI gases HFC - LER 160504 (kg)	2.532	-
Chatarra férrea - LER 170405 (kg)	3.564	-
Split climatización - LER 170409 (kg)	161	-
Total, metales	3.725	-

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

TIPO DE RESIDUO	2021	2020
Residuos electrónicos Almacén - LER 200136 (kg)	72.350	-
Residuos electrónicos de CPD		
Equipamiento electrónico - LER 160213 (kg)	12.517	-
Equipamiento electrónico - LER 160214 (kg)	385	2.696
Equipos eléctricos - LER 200136 (kg)	710	92
Equipos eléctricos - LER 200136 (ud)	-	13
Equipos que contienen clorofluorocarburos, HCFC, HFC - LER 160211 (kg)	83	-
Total, residuos electrónicos	86.045	2.801
Fluorescentes y luminarias - LER 200121 (ud)	557	27
Filtros y absorbentes - LER 150202 (ud)	-	55
Filtros y absorbentes - LER 150202 (kg)	134	-
Filtro de gasoil - LER 150110 (kg)	6	-
Manta filtrante - LER 150202 (m²)	-	4
Aceite - LER 130205 (L)	-	382
Baterías - LER 160601/160602 (kg)	43.075	3.450
Pilas 200133 (kg)	1.235	-
PCI gases HFC - LER 160504 (kg)	2.532	-
Chatarra férrea - LER 170405 (kg)	3.564	-
Split climatización - LER 170409 (kg)	161	103
Total, metales	3.725	103
Correas aire acondicionado (ud)	-	6

RECICLAJE EN LAS PRINCIPALES SEDES

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

TIPO DE RESIDUO	2021	4T-20
Papel / cartón	8.310	954
Plástico	1.306	-
Productos electrónicos	277	-
Pilas	96	-
Total, reciclaje (kg)	9.989	954

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

TIPO DE RESIDUO	2021	2020
Papel / cartón	12.105	6.939
Plástico	1.306	2.692
Productos electrónicos	277	473
Pilas	144	41
Total, reciclaje (kg)	13.832	10.145

Todos los residuos consumidos y generados por el Grupo son retirados y procesados por gestores de residuos autorizados que certifican que las recogidas de estos son realizadas a través de las mejores tecnologías y en cumplimiento con la normativa vigente.

DESPERDICIO DE ALIMENTOS

El Grupo MASMOVIL no tiene relación con este aspecto en el desarrollo de su actividad y, por lo tanto, no se han considerado relevantes las referencias a acciones directas para combatir el desperdicio de alimentos.

Sin embargo, Eurest, la empresa elegida por Grupo MASMOVIL para gestionar el restaurante y la cafetería de nuestra sede en Alcobendas, participa en el programa *Stop Food Waste Program*, que tiene como objetivo disminuir el desperdicio alimentario mediante la toma de conciencia e implementación de medidas para minimizar el que se genera en nuestros centros.



3.4 Lucha contra el cambio climático

En mayo de 2021 el Grupo MASMOVIL anunció que, como parte de sus esfuerzos continuados para generar un impacto positivo y de su fuerte compromiso con las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, había alcanzado las cero emisiones netas de carbono (CO₂) ya en 2020, posicionándose como el primer operador de telecomunicaciones en Europa en alcanzar tal logro, y el de menor nivel absoluto residual de emisiones.

Con este importante hito, el Grupo ha dado un paso más en su camino hacia la sostenibilidad y el respeto por el medio en el que desarrolla su actividad. Desde el ejercicio 2020, las cero emisiones netas de CO₂ incluyen todas sus emisiones de Alcance 1² y 2³, las emisiones derivadas de la actividad directa de la Compañía, así como las emisiones de Alcance 3⁴ en papel, agua, y tóner de las impresoras.

El resultado de emisiones de CO₂ del Grupo MASMOVIL del ejercicio 2021, al igual que en el ejercicio 2020, ha sido auditado y cuantificado por la Fundación Ecodes que otorga el reconocimiento que certifica que el Grupo ha calculado y compensado las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por su actividad durante el ejercicio, según los estándares de la iniciativa CeroCO₂.

Este objetivo de cero emisiones netas se ha alcanzado, por tanto, mucho antes del año 2050, objetivo fijado en el Acuerdo de París, y se trata de otra prueba del compromiso del Grupo con las mejores prácticas medioambientales.

²Emisiones directas producidas por quema de combustibles.

³Emisiones directas generadas por la electricidad consumida y comprada.

⁴Emisiones indirectas que se producen por la actividad del emisor pero que son propiedad o están bajo el control de un agente ajeno al emisor.



PEPEPHONE PLANTA UN ÁRBOL POR CADA AMIGO QUE TRAIGAS Y REDUCE EL PLÁSTICO DE SUS TARJETAS SIM

A finales de noviembre de 2021 Pepephone lanzó su nueva propuesta a través de la cual plantaremos un árbol una vez que un cliente traiga a un amigo que se dé de alta en su servicio. El árbol siempre pertenecerá a una de las especies autóctonas de la zona y necesitará unas condiciones climatológicas específicas. Será plantado cuando la época del año sea favorable a la especie. Se podrán obtener tantos árboles plantados como amigos se traigan a Pepephone; no hay un límite de árboles por cliente y confiamos en poder contribuir a repoblar los bosques.

pepephone



Hemos confiado en Bosquia, un servicio de reforestación y ayuda al medioambiente, para que nos ayuden en este proyecto. Ellos buscarán las zonas degradadas de España que necesiten ser reforestadas, plantarán y cuidarán de los árboles.

De esta forma continuamos con nuestro objetivo de cuidar no solo de nuestros clientes, sino también del planeta. Propósito que arrancamos cuando lanzamos Pepeenergy, nuestra energía 100% verde, proyecto que seguimos desarrollando desde que introdujimos descuentos en nuestras tarifas de fibra, móvil y energía, y al que le dimos una vuelta de tuerca cuando tomamos la decisión de reducir el uso de plástico en nuestras tarjetas SIM.

Adicionalmente, desde finales de diciembre de 2021 nuestras tarjetas SIM (*Subscriber Identity Module*) de la marca Pepephone estarán fabricadas ecológicamente con material reciclado, el empaquetamiento de estas contará con un 50% menos de plástico y el papel utilizado será reciclado o certificado FSC (*Forest Stewardship Council*) para bosques sostenibles.

EMISIONES DEL GRUPO

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

EMISIONES (*)	2021	4T-20
Emisiones de Alcance 1 (tCO ₂ eq)	1.194,98	205,34
Emisiones de Alcance 2 (tCO ₂ eq) (**)	-	2

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

EMISIONES (*)	2021	2020
Emisiones de Alcance 1 (tCO ₂ eq)	1.777,26	658,1
Emisiones de Alcance 2 (tCO ₂ eq) (**)	-	7

(*) Los factores utilizados son los del MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) en su versión más actualizada (17 de abril de 2021). Se multiplica el consumo de combustible por su factor y el consumo de electricidad que no tiene garantía de origen (únicamente aplicable para 2020) por su factor.

(**) En 2021 y 2020 se dispone de certificado de garantía de origen para el consumo de electricidad, excepto para el 0,15% del consumo eléctrico de 2020.

En el año 2021, y una vez incorporado el Grupo Euskaltel al Grupo MASMOVIL, el nuevo grupo habría pasado de unas emisiones de 27.274 toneladas equivalentes de CO₂ en 2018 a tan solo 1.777,26 toneladas equivalentes en 2021. Esto implica una reducción total del 93% entre 2018-2021 o una reducción media anual en los últimos tres años de c.60% y una tasa de reducción mucho más ambiciosa que el -4,2% CAGR 2015-2030 promovido por la iniciativa *Science Based Target Initiative 1* (SBTi) para el sector de las TIC con el objetivo de limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

Por lo tanto, cumplimos una vez más con nuestro objetivo de mantener Cero Emisiones Netas de CO₂. Se trata de

El Grupo MASMOVIL ha tomado medidas proactivas para promover la descarbonización que están alineadas con las oportunidades identificadas en la Recomendación UIT-T L.14702 (sección 11.2)⁵ entre las que destacan las siguientes:



USO DE ENERGÍA RENOVABLE CON CERTIFICADO DE ORIGEN: C.100% DEL CONSUMO DE ENERGÍA ES VERDE CON >80% DE ENERGÍA DE IMPACTO POSITIVO (EÓLICA Y SOLAR).



OPERAR REDES EFICIENTES Y PROMOVER EL USO COMPARTIDO DE LA RED: ASIGNACIÓN DINÁMICA DE ENERGÍA, SUMINISTRO DE ENERGÍA ALTERNATIVA, VIRTUALIZACIÓN DE LA RED.



EFICIENCIA EN EDIFICIOS Y SERVICIOS: BMS (*BUILDING MANAGEMENT SYSTEM*) PARA CONTROLAR LOS EQUIPOS ELÉCTRICOS CON MEDIDAS DE REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA EN NUESTRA SEDE CENTRAL, EDIFICIO QUE CUENTA CON EL CERTIFICADO LEED GOLD.



APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA CIRCULAR: REUTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE LA RED Y SISTEMA DE RECICLAJE DE LOS RESIDUOS PRODUCIDOS POR LA ACTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA.



PROMOVER EL USO DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS O HÍBRIDOS ENTRE LOS EMPLEADOS Y FUERZA DE VENTAS.

⁵Recomendación UIT-T L.1420, *Metodología para evaluar los efectos del consumo energético y de las emisiones de gases de efecto invernadero de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones*. Unión Internacional de Telecomunicaciones (2012).

Como resultado de ello, Grupo MASMOVIL ha reducido sus emisiones de carbono a un ritmo mucho más rápido que el promovido por el SBTi, y considera sus emisiones restantes como residuales, logrando así alcanzar las Cero Emisiones Netas en 2020 y 2021.

Como parte del proceso de certificación ISO14001 el Grupo se ha fijado como objetivo una reducción anual en el consumo eléctrico (KWh/GB) en la red de antenas, así como establecer medidas de reducción de consumo eléctrico KWh en la sede corporativa, como, por ejemplo:

- Control de consumo mensual eléctrico a través del sistema BMS.
- Identificación medidas de eficiencia.
- Reducción de la potencia contratada.

“ Grupo MASMOVIL ha reducido sus emisiones de carbono hasta alcanzar las Cero Emisiones Netas en 2020 ”



SEDE CORPORATIVA CON CERTIFICACIONES LEED GOLD Y APPLUS+



En junio del 2020 el Grupo MASMOVIL inauguró sus nuevas oficinas centrales ubicadas en Alcobendas (Madrid). Se trata de un edificio de 14.500 metros cuadrados ubicado en la Avenida Bruselas, 38 donde se ha primado el confort, la visibilidad y la total transparencia de todas las zonas de trabajo.

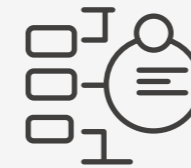
En este sentido, el edificio cuenta con distintos tipos de espacios de trabajo colaborativos y salas de reuniones, puestos de libre asignación, ágoras de múltiples tamaños, mesas comunes de trabajo en espacios abiertos y zonas de silencio.



En esta nueva sede también se ofrecen y fomentan las actividades en zonas verdes, según los criterios marcados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y en el certificado Leed Gold con el que cuenta el edificio.

Adicionalmente a la certificación Leed Gold⁶, la nueva sede central obtuvo en septiembre de 2020 la certificación por parte de Applus+ por su Protocolo Preventivo Seguro frente al Covid-19, tras comprobar que se trata de un espacio controlado y alineado con los estándares más exigentes frente al coronavirus, tanto a nivel nacional, como internacional, además de cumplir todas las recomendaciones del Ministerio de Sanidad español en edificios frente al Covid-19.

Esta certificación por parte de Applus+ responde al trabajo realizado por la compañía para la puesta en marcha de medidas de seguridad, tanto organizativas como físicas, para la protección de su plantilla y visitantes frente al Covid-19. A modo de ejemplo podemos mencionar las siguientes:



Medidas organizativas: los evaluadores de la certificación Applus+ han destacado la capacidad de reacción de la compañía ante la crisis con medidas de protección incluidas en nuestro Protocolo Preventivo Covid-19. Estas medidas incluyen normas a tener en cuenta por parte de los empleados antes de la llegada al puesto de trabajo, en el acceso al edificio y en el puesto de trabajo, así como instrucciones sobre el comportamiento a seguir una vez en la oficina, procesos de limpieza y desinfección del centro, materiales de protección a utilizar en cada momento y normas sobre cómo actuar ante posibles casos de Covid-19.



Medidas físicas: Applus+ destaca que el Grupo MASMOVIL ha elaborado normas de obligado cumplimiento para todos sus empleados, clientes y proveedores que acceden a sus instalaciones (uso de la mascarilla, lavado de manos, guantes, gestión de residuos y normas de seguridad y salud para la celebración de reuniones). Además, ha implantado la señalética, formación e información y cartelería necesarias para comunicar estas medidas y para su correcto cumplimiento por parte de las personas que se encuentren en la sede además de reforzar su servicio de limpieza y desinfección.

⁶Leed = Leadership in Energy & Environmental Design, promovido por la US Green Building Council.

Ante la creciente importancia de los aspectos ESG (*Environmental, Social and Governance*) en la comunidad en la que desarrolla su actividad, el Grupo va más allá y ha incluido en su día a día, algunas medidas que confirman así su creciente preocupación por desarrollar su actividad en una sede sostenible.

Algunas de las acciones, con impacto positivo y directo sobre el medioambiente, se tomaron ya en la sede anterior y se mantienen en la nueva sede, donde se han tomado medidas adicionales. Entre éstas podemos resaltar las siguientes:

- 1.** En la sede anterior se eliminó el consumo de botellas de plástico en las oficinas, sustuyéndolas por botellas de vidrio (una para cada uno de sus empleados) rellenables en fuentes de agua distribuidas por las diferentes plantas. Con esta acción se eliminó el consumo de más de 100.000 botellas de plástico al año.
- 2.** En la nueva sede esta medida ha sido complementada y reforzada con la entrega a todos los empleados de una taza de cerámica con el objeto de reducir el uso de vasos de café de cartón y facilitar también el consumo de agua de una forma sostenible.
- 3.** En la sede anterior ya existían contenedores de recogida de plástico, pilas y papel en todas las plantas de la sede corporativa. También se colocaron contenedores de reciclaje de componentes electrónicos en la recepción del edificio y en el canal de distribución.
- 4.** En la nueva sede se ha ido un paso más allá, dotando de contenedores de envases, papel y orgánico en todas las plantas, así como de papeleras especialmente destinadas a residuos sanitarios como mascarillas y que son de apertura automática para evitar el contacto manual.
- 5.** También en la nueva sede se ha profundizado en el reciclaje de aparatos y componentes electrónicos, creándose una zona específica para el reciclaje de este tipo de residuos, separándolos por pilas y baterías normales, baterías de móviles y otros equipos electrónicos. Estos equipos son retirados por empresas autorizadas en el tratamiento de estos residuos y atendiendo a su Código LER (Lista Europea de Residuos).

- 6.** En la nueva sede se ha utilizado pintura ecológica Airlite, para pintar la totalidad de la superficie del edificio, pintura que absorbe el CO₂, purifica el ambiente de bacterias y evita que se adhiera la suciedad y el polvo, lo que convierte su oficina en un espacio con una altísima calidad del aire.
- 7.** También se está utilizando vegetación natural e hidrofítica, con una ausencia total de decoración de plantas plásticas.
- 8.** Los ceniceros han sido incluidos en los límites permitidos para el posterior reciclaje de las colillas, y evitar así que acaben en el suelo.
- 9.** Utilización de energía eléctrica limpia, verde y sostenible a través de la empresa del Grupo Pepe Energy. La energía procede de productores de energía verde, certificada por la CNMC.
- 10.** Utilización de un BMS (*Building Management System*) para el control centralizado de la energía eléctrica en el edificio que permite la regulación de intensidades y la optimización del consumo eléctrico.
- 11.** Medición periódica (hasta dos veces por semana) de los niveles de CO₂ en el edificio con medidas correctoras y de ventilación en caso de superar ciertos niveles preestablecidos.
- 12.** Con el fin de mantener la calidad del aire disponemos de lámparas ultravioleta en diversas localizaciones del edificio y, en la sala del consejo, tenemos además de un equipo purificador del aire que elimina bacterias.
- 13.** El edificio cuenta con numerosas medidas de control de consumo de agua, incluidos los grifos automáticos y con aireadores, así como cisternas de doble pulsador.
- 14.** En el aparcamiento de la nueva sede se instalaron cargadores de vehículos eléctricos subvencionados por el Grupo para fomentar su uso entre los empleados. Gracias a esta medida, según los datos proporcionados por el proveedor del servicio, en 2021 se han dejado de emitir 7.302 kg de CO₂.
- 15.** Adicionalmente, con el fin de evitar al máximo el uso del transporte público, durante 2020 y la mayor parte del 2021 la compañía puso a disposición de los empleados un servicio de mini autobuses privados con varias rutas que atraviesan la capital de España.
- 16.** En todas las impresoras de la nueva sede, desde finales del 2021 se ha comenzado a utilizar folios de papel reciclado.

Finalmente, y para concienciar a sus propios empleados y visitantes en materia de sostenibilidad y medioambiente, el Grupo ha habilitado un espacio de comunicación para los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) promovidos por las Naciones Unidas.



Personas y Sociedad

El Grupo aspira a ser el operador con mayor impacto positivo en las personas y la sociedad, creciendo con responsabilidad, aportando negocio de calidad y mejorando el entorno.

4.1 Desarrollo local y empresarial

La conectividad y la aplicación eficiente de los recursos permite el desarrollo rural y de nuevos negocios más eficientes y competitivos, para que, en igualdad, sigan creciendo y disfrutando de las ventajas de estar conectados con la fibra más rápida y el 5G.

Nuestra ambición es que todos los rincones de España estén conectados con la mejor fibra para favorecer el teletrabajo, el desarrollo de los negocios locales, la perpetuación de nuestra artesanía y la calidad de vida en el entorno rural.



4.1.1 Propuesta MASsolidaria

Durante la segunda mitad del año 2020 el Grupo MASMOVIL empezó a trabajar en el diseño y ejecución de una propuesta social cuyo principal objetivo fuera facilitar el acceso a la conectividad con un internet de calidad a aquellos segmentos de población más desfavorecidos y que sufren de la brecha digital, social y educativa derivada de la falta de acceso a un Internet de calidad. Esta propuesta finalmente se lanzó en marzo del 2021 con el nombre MASsolidaria.

Con el objetivo de identificar a estas personas que realmente lo necesitan y que además participan activamente en algún programa de inserción laboral, formación para el empleo, apoyo y refuerzo escolar, el Grupo MASMOVIL se ha aliado con la Red Innicia (que forma parte de la Asociación Innicia). Esta red cuenta con todo el conocimiento necesario, dada su dilatada experiencia en labores sociales con estos colectivos para identificar y ayudar a las personas menos favorecidas.



“ Propuesta social destinada a una población desfavorecida y que sufren de la brecha digital, social y educativa derivada de la falta de acceso a un Internet de calidad ”

La propuesta MASsolidaria permite el acceso a Internet con fibra de alta velocidad y una conectividad móvil a un precio muy competitivo con un 50% de descuento de forma indefinida sobre el precio normal, con el fin de ayudar en el proceso de reinserción socio-laboral de los beneficiarios. A estas ventajas se le une la posibilidad de añadir una línea de telefonía móvil con 1GB de navegación y llamadas ilimitadas a teléfonos fijos y móviles nacionales por tan solo 3 euros más al mes. El Grupo MASMOVIL decidió construir esta propuesta con un margen nulo y, adicionalmente, asumir los costes derivados de los equipos del cliente y la instalación para los beneficiarios.

MASsolidaria se enmarca en el plan estratégico de ESG de la Compañía centrado en la responsabilidad social corporativa, la sostenibilidad y el impacto social positivo, junto con la apuesta de Grupo MASMOVIL por “Mantener España Conectada”. Este programa, clave para la compañía, ha impulsado el despliegue de fibra en el entorno rural en poblaciones de menos de 20.000 habitantes en 2019 y 2020 en cerca de 500.000 hogares por año.





4.1.2 Despliegue de red en zonas rurales

El Grupo MASMOVIL es consciente de la cada vez mayor importancia de la conectividad para lograr un desarrollo uniforme del planeta. Contar con un internet de calidad promueve y permite el desarrollo económico, la cultura, el acceso a la información y, por tanto, la igualdad de oportunidades y mejoras sociales independientemente del rincón del mundo en el que se esté.

La Misión del Grupo MASMOVIL es conectar a las personas con la última tecnología disponible y asegurar la mejor experiencia de cliente; mientras que la Visión es ser la compañía de telecomunicaciones con la mayor satisfacción del cliente en Europa e impacto positivo en las personas, en los accionistas y en el planeta, priorizando el valor a largo plazo por encima de los beneficios a corto plazo.

En este contexto, la reducción de la brecha digital en los pueblos de España de menos de 20.000 habitantes y especialmente en la denominada España Rural, con pueblos de menos de 8.000 habitantes, es una de las prioridades del Grupo a través de la inversión en fibra de calidad. De hecho, el despliegue de una red propia de fibra en el ámbito rural supone la mayor parte del despliegue de fibra en el Grupo.

A este respecto, en 2019 el Grupo desplegó redes que permitieron llegar a 474.000 nuevos hogares en poblaciones de menos de 20.000 habitantes, dentro de un plan inversor que permitió elevar esta cifra en otros 309.000 hogares en el año 2020 y otros 538.000 en el año 2021 (incluyendo 282.000 de Grupo Euskaltel).

De esta forma, a finales del año 2021, el Grupo había alcanzado alrededor de 2 millones de unidades inmobiliarias desplegadas con fibra en poblaciones de menos de 20.000 habitantes, lo que supone un 69% de los 2,96 millones de unidades inmobiliarias desplegadas en total por el grupo a cierre de 2021 y un 35% más que en 2020. De estos 2,96 millones de unidades inmobiliarias, en 2021 aproximadamente un 29% fueron vendidas a un fondo de infraestructura, dentro del proyecto denominado Uclés, lo que permitirá a dicho fondo alcanzar acuerdos mayoritarios con otros operadores de telecomunicaciones y, por tanto, aumentar la oferta y las alternativas para el consumidor en dichas zonas rurales.

El esfuerzo inversor en la España rural anteriormente mencionado es aún más relevante cuando hablamos de poblaciones de menos de 8.000 habitantes donde, hasta que el Grupo MASMOVIL desplegó su red, en la mayoría de ellos no existía otro operador nacional de telecomunicaciones que ofreciera servicios de fibra.



El número total de unidades inmobiliarias en áreas rurales y municipios de menos de 8.000 habitantes, supera las 704.000 unidades a finales de 2020 y tras el despliegue de otras 333.000 unidades en 2021 se superaron 1 millón de unidades con fibra (35% de la red desplegada por el Grupo y un 50% de la red en poblaciones de menos de 20.000 habitantes). Esto ilustra el claro enfoque de conectar la España Rural frente a las grandes ciudades, donde la mayor parte de los operadores están presentes. Como parte de este despliegue de fibra en la España Rural, el Grupo MASMOVIL también participa en el Plan PEBA (Programa de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación) del Ministerio de Economía y Hacienda del Gobierno de España. Al amparo de este proyecto se convocan ayudas para el desarrollo de las redes ultrarrápidas en España, estrategia alineada con la decisión del Gobierno de llevar a toda la ciudadanía el avance de las infraestructuras y servicios propios de la Sociedad Digital, así como conseguir los objetivos de la Agenda Digital de alcanzar la cobertura universal de banda ancha a velocidades de más de 100 megabits por segundo.

4.1.3 El "5G"

Formamos parte del consorcio de pruebas piloto 5G impulsado por Red.es aportando nuestra conectividad para desarrollar usos prácticos beneficiosos para el ciudadano del entorno rural y urbano.

Como parte del Plan PEBA, el Gobierno facilita el listado de municipios que sufren la brecha digital y que, además, no tienen planes de cobertura de red de acceso a internet de calidad en un plazo de 3 años.

Dentro de este plan, el Grupo MASMOVIL ha desplegado red de fibra - en zonas calificadas como PEBA - cubriendo ya más de 450 municipios comercialmente habilitados para poder ofrecer el servicio. En estos municipios, la cobertura de red del Grupo excede las 600.000 unidades inmobiliarias potencialmente conectables.

Estas 600.000 unidades inmobiliarias suponen más del 25% de la red desplegada directamente por el Grupo MASMOVIL lo que, en opinión del Grupo, demuestra el fuerte compromiso con el entorno rural y la reducción de la brecha digital en España.

Como consecuencia del despliegue de red en estas zonas y poblaciones más desfavorecidas, existen en la actualidad alrededor de 120.000 familias que han logrado tener acceso a internet de calidad, reduciendo así la brecha digital y mejorando su calidad de vida.

SERVICIOS 5G DE YOIGO

Yoigo continúa ampliando sus servicios 5G y alcanza a 686 ciudades y municipios en 40 provincias españolas con una cobertura del 54% de la población. Gracias a la red 5G, Yoigo ofrece a sus clientes servicios de telecomunicaciones móviles con la última tecnología disponible para asegurar la mejor experiencia de sus clientes que ya cuentan con los servicios 5G en poblaciones de las provincias de Álava, Alicante, Almería, Asturias, Ávila, Badajoz, Islas Baleares, Barcelona, Bizkaia, Cáceres, Cádiz, Cantabria, Castellón Ceuta, Córdoba, A Coruña, Gipuzkoa, Granada, Huelva, Huesca, Jaén, León, Lugo, Madrid, Málaga, Melilla, Murcia, Navarra, Ourense, Palencia, Las Palmas, Pontevedra, La Rioja, Salamanca, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla, Valencia, Valladolid, Zamora y Zaragoza.



PARTICIPACIÓN EN LOS PROYECTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA 5G EN CATALUÑA Y EUSKADI

En el Grupo MASMOVIL estamos fuertemente comprometidos con esta tecnología, no solo mediante el despliegue de nuestra propia red 5G, sino incentivando el desarrollo de aplicaciones que permitirán explotar todas sus capacidades y mejorar el bienestar de nuestros clientes y de la sociedad en general.



PILOTO 5G CATALUÑA

Grupo MASMOVIL aporta su conectividad 5G para el desarrollo de soluciones innovadoras en escenarios reales con impacto social y económico mediante casos de uso con los que se pretende impulsar la educación, la movilidad, la compra inmersiva, las retransmisiones televisivas, la seguridad y las emergencias, la logística y el turismo.

Estos son los escenarios que forman parte del piloto 5G Cataluña:

1. Soporte holográfico en la educación a distancia. Este caso de uso está dirigido a la creación de una plataforma holográfica para entornos de formación a distancia. Se establecerá una comunicación bidireccional que permitirá interactuar entre los interlocutores ubicados en diferentes sedes, eliminando las distancias físicas.
2. Realidad aumentada para la compra online e inmersiva en el Mercado de la Boquería. Este proyecto tiene como objetivo enriquecer la experiencia de compra online mediante el uso de realidad aumentada entre el personal *shopper* y el comprador.
3. Uso de la red 5G en el sector audiovisual. El objetivo de este caso de uso es mostrar las ventajas que la tecnología 5G aporta a la producción y a la realización audiovisual, permitiendo combinar contenidos propios y de aportación ciudadana en tiempo real.
4. Gestión de la seguridad ciudadana y emergencias mediante 5G. En este caso, se desarrolla un entorno de pruebas urbano dentro del área de actuación de los agentes de la Guardia Urbana y Bomberos de Barcelona, que buscan dar respuesta a los 3 pilares básicos de la seguridad: prevención, intervención rápida y extracción de conclusiones, mediante el análisis de situaciones que ya han tenido lugar.
5. Gestión de la capacidad de red en entornos con distinta afluencia de público (turismo en playas). Este piloto está orientado a mostrar cómo el modelo neutral *host* combinado con Open RAN permite un despliegue de red 5G óptimo, facilitando la conectividad en zonas con carencias de servicio gracias a su potencial (tanto a nivel técnico como de eficiencia de costes).
6. Autobús Autónomo 5G. Este proyecto, que se desarrollará en el recinto de la Feria de Barcelona, pretende aportar soluciones de movilidad para las personas, utilizando vehículos de conducción autónoma dentro de grandes espacios cerrados de forma sostenible.
7. Industria 4.0. Este proyecto, en el que colabora la compañía SEAT, apuesta por un sistema flexible de localización de activos en planta, dotando de mayor seguridad y eficiencia operativa la logística interna asociada a la producción.

PILOTOS 5G EUSKADI

Estos pilotos tienen como objetivo la transformación y el desarrollo de la industria del País Vasco hacia:

**AUTOMATIZACIÓN****TRANSFORMACIÓN DIGITAL****CIBERSEGURIDAD****PROCESOS PRODUCTIVOS EFICIENTES****FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL**

Grupo MASMOVIL forma parte del consorcio de empresas e instituciones que están comprometidos con el proyecto, para la coordinación y ejecución de los casos de uso que permitirán la transformación digital de las empresas de Euskadi. Los sectores en los que inciden los proyectos de los pilotos 5G en Euskadi son:

- *Industria: Monitorización y control de procesos productivos.*
- *Energía: Visualización aumentada y asistencia remota de operadores.*
- *Ciberseguridad: Modelado de amenazas e indicadores clave para Redes 5G.*
- *Movilidad: Entretenimiento, videovigilancia y banda ancha 5G para pasajeros.*
- *Servicios Red 5G: FWA, OMV, OMR + Roaming Nacional y 5G sector eléctrico.*

Asimismo, durante 2020 y 2021 el Grupo ha estado trabajando, junto con otras empresas y organizaciones, en el Plan Estratégico para la Digitalización del Tráfico Urbano y la Reducción de sus Emisiones (DiTRA) mediante el uso de tecnología 5G.

**4.1.4 Creación de valor económico**

Desde el inicio de nuestra actividad, todas las empresas del Grupo compartimos el compromiso de favorecer el desarrollo de las comunidades en las que operamos e impulsar su crecimiento aportando riqueza y bienestar a todos los agentes que intervienen en nuestra actividad.

VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO EN 2021

INDICADOR	2021	2020	UNIDAD
Valor económico generado	2.554	543	Millones de euros
Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCN)	2.465.019	520.353	Miles de euros
Otros ingresos de explotación	83.679	19.836	Miles de euros
Ingresos financieros	5.736	2.624	Miles de euros
Valor económico distribuido	1.840	457	Millones de euros
Consumos mercaderías	181.819	46.453	Miles de euros
Trabajos realizados por otras empresas y otros aprovisionamientos	776.507	157.414	Miles de euros
Sueldos y salarios	109.174	21.573	Miles de euros
Otros gastos de explotación	558.126	188.866	Miles de euros
Gastos financieros	255.769	69.280	Miles de euros
Impuestos sobre sociedades y tributos	(41.543)	(26.274)	Miles de euros
Valor económico retenido	715	86	Millones de euros
Beneficios antes de impuestos (BAI)	129.776	(90.862)	Miles de euros
Beneficio neto	191.443	(62.294)	Miles de euros
Subvenciones públicas recibidas	93	2.771	Miles de euros

Mantener resultados de crecimiento solvente y estable conlleva también aumentar progresivamente nuestra aportación al presupuesto público mediante el pago de impuestos.

INDICADOR	2021	2020	UNIDAD
Impuestos sobre beneficios pagados	48.542	-	Miles de euros



4.2 Desarrollo social

Las colaboraciones, patrocinios y alianzas que mantenemos representan una palanca indispensable para el desarrollo de nuestra estrategia, buscando un mayor acercamiento y compromiso con las comunidades locales en las que operamos. Por ello, nuestro objetivo reside en la revalorización del vínculo entre persona y empresa, impulsando la creación de una relación más personal, en la que favorecemos el desarrollo del entorno en el que llevamos a cabo nuestras actividades.

Las iniciativas con las que colaboramos buscan poner en valor la importancia del desarrollo tecnológico, el fomento de la igualdad de oportunidades y la integración social, a través de eventos y actividades formativas, culturales, solidarias y deportivas.

En este sentido, el Grupo ha aportado 4.610 miles de euros para acciones de asociación y colaboración con entidades locales, en patrocinios y mecenazgo durante el año 2021 (incluyendo las contribuciones del Grupo Euskaltel para todo el ejercicio 2021).

DATOS EN EUROS	2021	2020
Donaciones y patrocinios de fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro	2.383.041	5.830
Otros patrocinios	2.226.597	22.957
Aportaciones a instituciones sanitarias	-	1.067.874
Total euros	4.609.661	1.096.661

4.2.1 Pienso, Luego Actúo

La gran apuesta por el Impacto Social Positivo del Grupo MASMOVIL es Pienso, Luego Actúo, la plataforma de Yoigo que da a conocer e impulsa a las personas que están mejorando la sociedad en la que vivimos a través de sus proyectos sociales. Son personas que han transformado sus ganas de superación en acciones extraordinarias que, de una u otra manera, están ayudando a los demás y al mundo.

Pienso, Luego Actúo lleva ya más de tres años en funcionamiento. A cierre de 2021 ya hemos superado los 100 millones de visualizaciones, inspirando y sensibilizando a la sociedad y animando a la población a colaborar con estas iniciativas y proyectos. Pienso, Luego Actúo está ayudando a crecer y continuar con su labor de apoyo a ONGs y empresas sociales a través de distintas actuaciones relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de las Naciones Unidas.

En el inicio de la pandemia, Pienso, Luego Actúo transformó su web en un buscador de iniciativas surgidas para ayudar en la situación de Covid, y llevó dichas iniciativas solidarias a la televisión en horario *prime-time* para impulsar más aún la ayuda. Ese buscador que surgió con la pandemia recoge hoy más de 380 iniciativas de carácter social con las que el usuario puede colaborar con su granito de arena.

Pienso, Luego Actúo nos anima a todos a actuar. Uno de los datos que refleja el éxito es el proyecto de Diana Sierra, *Be Girl*, que incrementó en un 346% el número

de socios y aumentó las donaciones un 700% después de estar incluida en la plataforma de Yoigo.



4.2.2. Voluntariado y actividades de solidaridad

Los empleados del Grupo MASMOVIL cuentan con varios canales de comunicación de fácil acceso y participación, incluyendo el canal MASolidario, Happyforce y la posibilidad de ponerse en contacto directo con @ESG.

A través de estos canales los empleados proponen proyectos solidarios al Grupo y, como resultado de estos, se han creado de forma orgánica grupos de afinidad con intereses sociales comunes y se han divulgado e impulsado desde la organización las inquietudes sociales de los empleados.

Fruto de estos canales, por ejemplo, se ha gestionado la campaña de recogida de alimentos y productos no perecederos de higiene y salud, en todas las sedes, para donarlos a bancos de alimentos locales.

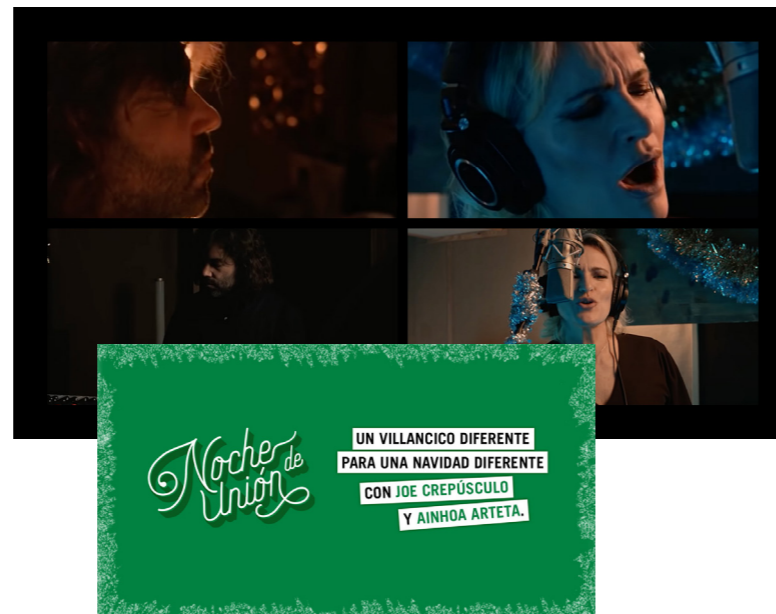
Así mismo se ha organizado la campaña de entrega de regalos de Reyes Magos a niños en situación de vulnerabilidad, auspiciados por la iniciativa Un Deseo, una Ilusión, organización que en esta ocasión los ha destinado al centro de menores de La Elipa. En esta iniciativa solida-



ria interna han sido cerca de 200 empleados los que han colaborado en comprar y enviar el regalo que los niños y niñas de este centro pidieron a los Reyes Magos.

Por otro lado, los participantes del programa MASEmbajadores, canal a través del cual los empleados comparten noticias, donaron a dos asociaciones sin ánimo de lucro - Bocatas y la Asociación Española Contra el Cáncer - la cantidad de 1.400 euros, cuantía equivalente al incentivo que la empresa, en forma de regalos, ofrece por participar en esta iniciativa. Ambas asociaciones fueron elegidas por los propios embajadores a través de una recogida de propuestas y de una votación que permitió que fueran ellos mismos los que escogieran las iniciativas beneficiarias de esta donación.

El tráfico fue direccionado al blog oficial de Yoigo, mediante las redes sociales, donde se encontraban los enlaces al video el YouTube, a Spotify y un enlace directo a la web de Aldeas Infantiles SOS para poder colaborar. Por último, pedimos a nuestros influencers colaboradores que participaran ayudando a impactar a su comunidad que sumaban en total 1,6 millones de seguidores. Así, les pedimos donar un *story* para llevar a sus seguidores a Spotify y dar así mayor difusión al villancico.



4.2.3 Patrocinios culturales y de eventos de interés divulgativo

Nuestro apoyo a la cultura se traduce en la contribución a importantes instituciones culturales, como el Museo Guggenheim, Kursaal, Artium o el Museo do Pobo Galego, y en la organización de conciertos, festivales de música y de cine, como el Festival de Cine de Gijón, FICBUEU (patrocinando el premio Sección R Galicia del festival de cortometrajes) o la Fundación Ópera de Oviedo.

Prestamos especial interés a aquellas iniciativas que además de fomentar el arte y la cultura, contienen inquietudes sociales. Es el caso de Zinegoak, Festival de Internacional de Cine y Artes Escénicas de temática LGTBIQ+ celebrado en Bilbao, que busca visibilizar y normalizar la diversidad sexual a través de la cultura.

Colaboramos en eventos, iniciativas y actividades relacionadas con la investigación, divulgación y puesta en valor del conocimiento innovador y tecnológico, como la Semana de las Tendencias TIC del Futuro o el Galicia TIC, el Pont Up Store, el Open Science Cambre y la iniciativa Crea R.

Asimismo, como parte del compromiso con los territorios donde llevamos a cabo nuestra actividad, apoyamos acciones para el fomento de su identidad cultural y lingüística. Así colaboramos con la Federación de Ikastolas en la organización de las Fiestas del Euskera para el fomento del uso de la lengua vasca, y patrocinamos la serie juvenil Go!azen del canal en euskera ETB-1. También hemos dado un impulso decidido a la Feria del Libro y Disco Vasco - Durangoko Azoka -, que en 2020 se convirtió en una tienda virtual como consecuencia de la pandemia. En Galicia y Asturias nos hemos comprometido con el acontecimiento cultural por excelencia: el Xacobeo 2021-2022.



4.2.4 Patrocinios deportivos

Otra faceta en el desarrollo de nuestro compromiso con la sociedad se despliega a través de numerosas actuaciones en forma de patrocinios dirigidas a respaldar el deporte local. Destacamos nuestro patrocinio al equipo ciclista Euskaltel-Euskadi, una colaboración tradicional con la Fundación Euskadi que recuperamos en 2020 a pesar de las difíciles condiciones ocasionadas por la pandemia, que ocasionó el aplazamiento o la suspensión de muchas carreras programadas en el calendario. Respalamos también a destacados clubs deportivos como el Club Básquet Coruña, la Real Sociedad, el Athletic Club de Bilbao, el Sporting de Gijón, el Club de Bilbao Basquet, el Club Athletic de Osasuna, el Baint Comunicación, el Real Zaragoza, el Basket Zaragoza, el Honigvögel Zaragoza, el C.D. Teruel, el C.V. Teruel, y el C.B. Huesca. Asimismo, a través de la Fundación Bizkaia Bizkaialde apoyamos el acceso al más alto nivel competitivo de aquellos clubs deportivos vizcaínos que precisan ayuda para su mantenimiento.

Reconocemos el papel indiscutible que juega el deporte en el fomento de valores educativos, la integración y desarrollo social. En este sentido, fieles a nuestros valores corporativos y al convencimiento de que la igualdad de oportunidades debe extenderse a todos los ámbitos de nuestras vidas, dirigimos gran parte de nuestros patrocinios deportivos a potenciar el deporte femenino: Real Sociedad Femenino, SD Eibar Femenina, Sporting de Gijón, Telecable Hockey Club, Sala Zaragoza, Casademont Zaragoza y Athletic Club de Bilbao Femenino, son los clubs con los que trabajamos para hacer visible la igualdad en el mundo del deporte. En este sentido, se ha celebrado un encuentro titulado Mujer y Deporte Profesional, que aúna la importancia de poner en valor la colaboración en este ámbito con los clubs y, al mismo tiempo, de desarrollar una de las principales líneas de trabajo en el ámbito de la responsabilidad social corporativa y nos lleva a invitar a las principales protagonistas del deporte femenino (en este caso, el fútbol femenino) para compartir con ellas sus principales inquietudes y aspiraciones, así como su visión del deporte femenino en el plano de la Igualdad y de la profesionalización.

Del mismo modo, promovemos la inserción social de personas con discapacidad apoyando a clubs de fútbol como la Fundación Osasuna, Celta Integra, Deportivo Genuino o la Colaboración con la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, que integran a personas con discapacidad en el ámbito deportivo. Asimismo, somos patrocinadores del equipo inclusivo Rugby Hernani. De esta forma, queremos contribuir con un pequeño grano de arena a conseguir dos metas tan importantes para el progreso de nuestra sociedad como son la inclusión y la integración de todas las personas.



En este sentido, para impulsar la integración de las personas con capacidades diversas o con reducción de la movilidad, se han donado 4.000 euros a la Fundación También para la creación de un campamento inclusivo con deporte adaptado, cuya organización y personal implicado pertenece a dicha fundación.

La Fundación También es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja desde 2001 por la inclusión social de las personas con discapacidad y el fomento de valores educativos en actividades deportivas adaptadas, de ocio y tiempo libre, para que los niños y sus familiares puedan disfrutar en condiciones de igualdad de su tiempo libre.

4.2.5 Fundación Euskaltel

La Fundación Euskaltel es una entidad privada sin ánimo de lucro que nace con la misión de contribuir a la creación y el fomento de una mejor relación entre personas y empresas impulsando el uso y creación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el desarrollo de las comunidades locales.

A través de la Fundación Euskaltel conectamos con la sociedad y materializamos nuestro compromiso con el fomento de la tecnología y la ciencia entre las y los jóvenes.



El eje principal de la actividad de la Fundación Euskaltel en 2021 ha sido la red de *Encounters*, que ha tenido que ser adaptada debido a la incidencia de la Covid-19. Entre los diferentes temas que abordamos en los encuentros tecnológicos enmarcados en *Encounters* destacan la Inteligencia Artificial (IA), el *Big Data*, la ciberseguridad, *Internet Of Things* (IOT), la innovación, los startups, el medioambiente, la industria 4.0, la diversidad, la robótica, los drones, el *hacking* ético y aquellos temas que responden a las necesidades formativas detectadas en nuestra sociedad.

Estas citas han permitido generar nuevo contenido que ha sido utilizado tanto en el País Vasco (Euskal Encounter 29, Araba Encounter 08 y Gipuzkoa Encounter 15) como en Galicia (XGN R Encounter 21) para la creación de nuevas iniciativas y proyectos como la GameguneTV y la Gamegune Online, así como para la organización de diferentes conferencias y talleres orientados a distintos segmentos de la sociedad.

PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN, ESTUDIO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

BIND 4.0.

Representa un punto de encuentro entre startups innovadoras y grandes empresas para impulsar la transformación digital de la industria y acelerar la consolidación de iniciativas innovadoras a través de proyectos reales con clientes de referencia.

VIDEOJUEGOS – “EMPREDIZAJE”

Apoyo a la creación de nuevas vocaciones de jóvenes interesadas/os en la industria del videojuego, mediante la participación en la organización del F2P Campus Vitoria-Gasteiz, junto con el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Álava y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, para la formación en desarrollo de videojuegos.

ACCESO A LA SOCIEDAD GLOBAL DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN

FIRST LEGO LEAGUE

Se trata del primer torneo internacional de robótica organizado en el País Vasco por Innobasque – Agencia Vasca de la Innovación – con la colaboración de la Fundación Euskaltel. A través de este torneo, queremos ofrecer una perspectiva diferente del mundo científico y tecnológico, motivando a los jóvenes a encontrar la diversión en la innovación creativa.

UNI Encounter

Jornadas relacionadas con las nuevas tecnologías que organiza el Instituto de Enseñanza Secundaria Uni Eibar – Ermua (Gipuzkoa). En febrero de 2021 tuvo lugar la XVIIª Uni Encounter, englobando distintas actividades de carácter divulgativo y técnico, como charlas ofrecidas por personas relevantes en el mundo de la informática, talleres prácticos y competiciones de juegos en red.

CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO Y EXPANSIÓN DE LA FORMACIÓN CULTURAL EN LOS CAMPOS DE TELECOMUNICACIONES Y AUDIOVISUAL

HETEL

Como aliada estratégica de HETEL (Asociación de Escuelas de formación profesional del País Vasco), la Fundación Euskaltel apuesta por la formación profesional y la difusión de la vocación científica entre los jóvenes a través del trabajo en equipo, la resolución de problemas y la colaboración entre diferentes centros educativos.



Kaixo Mundua.eus – ESCUELAS TECNOLÓGICAS

La Fundación Euskaltel participa en la iniciativa KaixoMundua.eus de la Fundación PuntuEUS, para la promoción de la creación de webs y capacitación digital de jóvenes de entre 12 y 18 años.



Sarean.eus – REVISTA DIGITAL

Revista digital promovida por la Fundación PuntuEUS, con la que colaboramos, que sirve de punto de encuentro para el entorno digital. Con el objetivo de informar, entretener, promover la cultura tecnológica en euskera y crear sus propios puntos de referencia, importantes expertos y colaboradores trabajan en una amplia gama de cuestiones relacionadas con el entorno digital.



4.3 Talento y emprendimiento

Gracias a nuestros programas de emprendimiento y al apoyo al talento podemos estar en contacto con las últimas novedades y con el ingenio de nuestro país para ponerlo al servicio de nuestros clientes.

4.3.1 MASventures

El Grupo está en contacto continuo con la innovación y los avances digitales. En este sentido, en 2019 se produce el lanzamiento de la aceleradora MASventures – junto al grupo de inversión español, Inveready – para impulsar proyectos innovadores en el sector de las nuevas tecnologías y contribuir así al fomento del emprendimiento en España. Esta aceleradora actúa como motor de innovación del Grupo y potencia la relación comercial e inversión en startups enfocadas al sector de las nuevas tecnologías.

En 2020 se aprobó la inversión en una startup, Kenmei Technologies, compañía española fundada en Valencia por expertos en software y telecomunicaciones dedicada al *Data Intelligence* para la automatización de la toma de decisiones. A través de su plataforma ADELE, basada en IA y Big Data, permiten a las operadoras automatizar procesos de gestión y operación de red, ofreciendo de esta forma una mejor calidad del servicio. En el primer trimestre de 2021 se materializó la inversión en esta startup con una participación del 5,86% en su capital social.

En 2021 se reafirma la esencia del programa poniendo más foco en las áreas de interés del Grupo buscando proactivamente proyectos que encajen con sus retos o necesidades actuales. En esta edición, se han realizado pilotos o pruebas de concepto con 6 startups en diferentes áreas del grupo como retención, marketing, canales, experiencia de cliente y automatización de procesos.



4.3.2 Cátedras y becas universitarias

En el año 2020 y con vigencia hasta mediados del 2021, Grupo MASMOVIL y la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) pusieron en marcha la tercera edición de su Cátedra de Investigación. A través de esta iniciativa educativa el Grupo becó 6 proyectos de alumnos de dicho centro universitario con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario y la optimización de procesos mediante la innovación en inteligencia artificial, además de apostar por el talento de jóvenes ingenieros. Las líneas de investigación promocionadas fueron:

- *Programas para la optimización de procesos y mejora de la experiencia de usuario: tres becas a la mejora, desarrollo y optimización de los procesos para poder realizar una gestión inteligente del call-center o procesar datos de forma más eficiente con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes del Grupo.*
- *Programas de innovación: tres becas al desarrollo de aplicaciones y herramientas de Inteligencia Artificial para lograr una mejora en las estimaciones de consumo, el perfil de clientes o en la optimización de las ventas.*

La duración de la beca abarcó el período comprendido entre noviembre de 2020 a junio 2021 y al concluir, los 6 alumnos becados pasaron a formar parte de nuestra plantilla.

Esta alianza junto a la UC3M supone, un año más, un hito de gran importancia y relevancia para el Grupo, ya que refuerza el trabajo desempeñado hasta el momento en las pasadas dos ediciones e impulsa el compromiso del Grupo en la formación de jóvenes españoles. En septiembre del 2021 se lanzó la 4ª edición de esta cátedra para el período 2021-2022, esta vez centrada en temas IT.

En 2021 también lanzamos una nueva cátedra con la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) para el período 2021-2022. Durante los últimos meses del 2021 se procedió a la selección de alumnos con la cátedra empezando en enero del 2022 y centrada en el área de *Client Strategy & Analytics*.

Derivadas de nuestra integración con el Grupo Euskaltel hemos renovado por un año más la cátedra R en Ciberseguridad (primera cátedra inter-universitaria de Galicia, contando con las universidades de Coruña y de Vigo) y la cátedra de Telecomable con la Universidad de Oviedo. Así mismo, también colaboramos en el máster de ciberseguridad de la Universidad del País Vasco.

Dentro de nuestro programa de talento joven, seguimos incorporando becarios contando actualmente con 8 becarios, más los 4 de perfil más técnico, en nuestra filial Embou y procedentes de la FP Dual con el Colegio Montessori.



Asimismo, ofrecemos nuestro programa TalenTU a las Universidades, Foros de Empleo e Instituciones Educativas, en el caso del Grupo Euskaltel, con un desarrollo profesional de dos años de recorrido en el que se ofrece la posibilidad de ir creciendo profesional y salarialmente. No obstante, con motivo de la Covid-19 y con la integración en el Grupo MASMOVIL no se ha producido ninguna incorporación al programa durante el ejercicio 2021.

4.3.3 Alianzas con asociaciones

Formamos parte de distintos organismos y asociaciones con las que establecemos alianzas en el ámbito económico y empresarial, social y ambiental, y que comparten nuestro objetivo de avanzar en el camino de la transformación digital.

Uno de los pilares básicos de nuestro enfoque de gestión es contribuir al desarrollo tecnológico y, por lo tanto, apoyar a empresas con nuestros recursos y nuestra ex-

periencia en telecomunicaciones. Así ha sido a lo largo de toda nuestra trayectoria vital, hemos venido trabajando y colaborando activamente con diferentes organizaciones y asociaciones empresariales. Estas alianzas se han mantenido y reforzado, incluso ante las circunstancias sobrevenidas a consecuencia de la pandemia.

Las principales aportaciones a asociaciones están relacionadas con asociaciones sectoriales o empresariales, tales como la Asociación de Operadores para la Portabilidad, Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil, Autocontrol Asociación, Asociación Española para la Digitalización, entre otras.

Durante el ejercicio 2021, de conformidad con lo previsto en la Política de Donaciones y Patrocinios del Grupo MASMOVIL, no se han realizado aportaciones ni pagos a partidos o asociaciones políticas, ni dentro ni fuera de la Unión Europea.

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

APORTACIONES A ASOCIACIONES (EN EUROS)	2021	4T-20
	568.438	85.624

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

APORTACIONES A ASOCIACIONES (EN EUROS)	2021	2020
	650.260	561.631

Buen Gobierno

Transparencia, ética y gestión responsable son los valores que guían nuestro Gobierno Corporativo en la ejecución de sus funciones de control y dirección de la actividad del Grupo y en sus relaciones con nuestros accionistas.

Dentro de nuestros objetivos nos hemos propuesto fomentar una cultura de integridad y responsabilidad en todos los territorios, en todas las operaciones y con todas las personas que formamos parte del Grupo, desarrollando un modelo de negocio ético, transparente y confiable.

Asimismo, reforzamos nuestro compromiso de rigor y transparencia en el reporte de información no financiera y la rendición de cuentas, consolidando nuestro posicionamiento como empresa responsable ante nuestros grupos de interés.

5.1 Modelo de Gobierno Corporativo

Basamos el Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo en el compromiso asumido con las mejores prácticas de buen gobierno y de ética y responsabilidad empresarial en todos los ámbitos de actuación de la compañía.

En este sentido, el Grupo cuenta con un conjunto de órganos, mecanismos de control y normas internas que conforman su Sistema de Gobierno Corporativo cuyo objetivo es, entre otros, dirigir y regular la organización del Grupo, de una forma transparente y eficaz, promoviendo el interés común y el de sus grupos de interés, tal y como se refleja en su Política de Gobierno Corporativo. A esta Política, se añade el Código Ético, así como la siguiente normativa interna: los Reglamentos aplicables a sus órganos de gobierno, distintas Políticas corporativas y Protocolos y el Modelo de Cumplimiento, además de toda una serie de políticas y procedimientos de cada área, para una mejor y ordenada gestión del negocio y de los distintos procesos.



Todas las políticas aprobadas por el Consejo de Administración están publicadas en la intranet del Grupo accesible a todos los empleados, destacando por tratar aspectos no financieros, las siguientes:

- *Política general de gobierno corporativo*
- *Política de responsabilidad social corporativa*
- *Política de igualdad de oportunidades*
- *Política de gestión y control del riesgo*
- *Política fiscal*
- *Política de compras*
- *Protocolo de actuación con la administración pública y los partidos políticos*
- *Política de conductas no deseadas*
- *Política de ciberseguridad*
- *Política de protección de datos de carácter personal y privacidad*
- *Política de prevención de delitos, contra el fraude y la corrupción*
- *Política de prevención de blanqueo de capitales*
- *Política de aceptación y entrega de regalos e invitaciones*
- *Política de sostenibilidad y medioambiente*
- *Política de derechos humanos*
- *Código Ético*
- *Código Ético del Proveedor*
- *Procedimiento de conflicto de interés y operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y alta dirección del Grupo*
- *Política de donaciones y patrocinios*
- *Política de cumplimiento de sanciones económicas*
- *Normas para el tratamiento de información restringida*



Los órganos de gobierno de la Sociedad y sus principales responsabilidades se describen a continuación:

LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS / BONISTAS

representa a todos los Accionistas / Bonistas y es el órgano supremo de decisión de la Sociedad.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el órgano encargado de administrar y representar a la Sociedad, sin perjuicio de las competencias otorgadas a la Junta General de Accionistas / Bonistas, siendo el máximo órgano de supervisión y control.

Asimismo, están constituidas las siguientes comisiones:

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

cuyo presidente es independiente, es la Comisión consultiva encargada de velar por el control interno del Grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como la encargada de la relación con el auditor externo. A las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control asisten, siempre que lo considere conveniente su presidente, el Auditor Externo, el Auditor Interno, el Director Financiero y el *Compliance Officer* del Grupo, así como cualquier miembro del personal del Grupo cuya actividad pueda estar relacionada con las funciones desarrolladas por la citada Comisión.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

cuyo presidente es independiente, es la Comisión consultiva encargada de los nombramientos o reelección de consejeros, de la propuesta de la retribución de éstos y está involucrada en los aspectos relacionados con ESG (*Environmental, Social and Governance*) del Grupo. Esto último hace que esta Comisión tenga responsabilidad en temas tales como la estrategia de la relación con sus grupos de interés, la revisión de la política de responsabilidad social corporativa, el seguimiento de las prácticas vinculadas y su evaluación de desempeño.

5.2 Sistema de control y gestión de riesgos

El Consejo de Administración de la Sociedad es el responsable en materia de riesgos, tal y como establece su propio Reglamento.

Para impulsar la supervisión en esta materia, el 26 de febrero de 2021 el Consejo de Administración aprobó la actualización de la Política de Gestión y Control del Riesgo del Grupo, que permite determinar todas las acciones dirigidas a controlar y mitigar los riesgos identificados en cada momento. Dichas acciones se materializan a través de un sistema Integral de Control y Gestión de Riesgos basado en el modelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission*) que contempla los riesgos financieros, normativos, estratégicos, operativos, de gobierno corporativo y reputacionales.

El modelo de control y gestión de riesgos del Grupo está basado en la revisión y actualización continua del mapa de riesgos de la Compañía, el cual ha sido diseñado en línea con las estrategias del Grupo. Una vez identificados y cuantificados los riesgos (de acuerdo con su impacto y probabilidad de ocurrencia), se formalizan los planes de acción necesarios para mitigar dichos riesgos, evaluando asimismo el riesgo residual y los niveles de tolerancia al riesgo.

Conforme a la última versión del Mapa de Riesgos Corporativo presentado al Consejo de Administración, los principales riesgos no financieros a los que está expuesto el Grupo, así como las principales medidas de mitigación, se resumen en la siguiente tabla:

TIPO DE RIESGO	FUENTE DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN
Estratégico / Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Integración de los sistemas legacy y alineación con objetivos estratégicos del Grupo 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevo SAP HANA implementado en 2020. Proyecto <i>MasDATA</i> con el objeto de homogeneizar la información de reporte del Grupo y mejorar la transparencia con un <i>data warehouse multimarca</i>. Proyecto <i>MasSTACK</i> con el objeto de homogeneizar los sistemas <i>legacy</i> del grupo en plataformas multimarca.
Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad IT Brechas de seguridad en los sistemas y redes 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas políticas y procedimientos de Ciberseguridad aprobados por el Comité de Ciberseguridad. Existencia de un plan maestro de seguridad de la información. Controles de seguridad / acceso lógico a sistemas críticos. Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CSOC) y el Centro de Operaciones de Red (NOC) operativos y eficaces en la prevención de posibles ataques. ISO 27001 y ENS (nivel medio) a nivel de Grupo Euskaltel. Existencia de una póliza de seguro de ciberseguridad.
Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> Daños reputacionales y sanciones por incumplimiento de las normas de privacidad / protección de datos (a nivel de grupo) 	<ul style="list-style-type: none"> Creación en 2021 de la oficina de DPD. Nuevas Políticas y procedimientos de privacidad aprobados por el Comité de Privacidad. Auditorías externas de Protección de Datos.
Estratégico / Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua del Plan de Continuidad de Negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de continuidad de negocio activado y probado durante el confinamiento por Covid / lecciones aprendidas documentadas. ISO 22301 para servicios de telecomunicaciones a nivel de Grupo Euskaltel. Plan de redundancia de red previsto para 2021-22.

Aunque muchos de estos riesgos podrían tener un impacto significativo en las operaciones del Grupo, la probabilidad de ocurrencia se considera media/baja, en gran medida gracias a los mecanismos de control implantados, así como a las medidas de mitigación puestas en marcha, lo que ha permitido mantener el impacto y la probabilidad de ocurrencia dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Consejo.



5.3 Clientes

Para el Grupo, la satisfacción de sus clientes es un objetivo prioritario, de cara a convertirnos en el líder en este ámbito en el sector de las telecomunicaciones en Europa. De hecho, uno de sus cuatro valores corporativos es Mirada al Cliente y con este objetivo presente, en 2021 hemos continuado un programa de calidad orientado a identificar y reducir los distintos tipos de problemas o incidencias que pudieran sufrir nuestros clientes, de cara a garantizar la mejor experiencia.

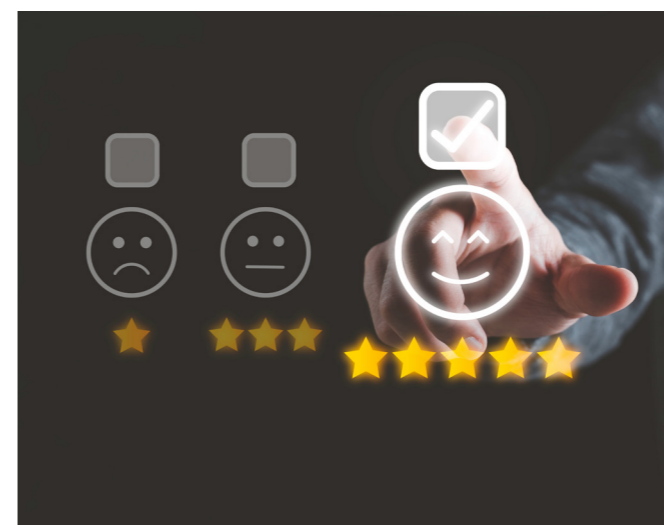
La mejora de la calidad del servicio, entendida de manera amplia y en todos los ámbitos, ha contado con un equipo multidisciplinar, senior, formado por personas de distintos equipos de cara a conseguir una reducción de las incidencias muy significativa, que ha llegado a alcanzar un 44% de mejora (calidad de red móvil y fija, calidad del producto, de procesos, de atención, de gestión de reclamaciones, etc.).

El año 2021 ha sido el primer año completo de operación del *customer experience cockpit*. Desde esta unidad transversal se ha potenciado el entendimiento analítico de los vectores de *churn* (desconexión de cliente) a corto y medio plazo ligados a las dimensiones de experiencia identificadas durante 2020, y se ha colaborado con las áreas operativas para detallar y contribuir a

la ejecución de iniciativas de mejora. Entre estas cabe reseñar acciones de calado como la simplificación de la interacción de nuestros clientes a través del canal de voz automático (*Interactive Voice Response - IVR*) en el centro de atención, la mejora de las rutas de transmisión de red para reducir la latencia de la línea de banda ancha fija, el empuje del plan de redundancia en red para reducir el impacto de eventos masivos, la dotación y control de recursos de atención en los centros de atención para mejorar las métricas de espera en cola de nuestros clientes.

De cara al año 2022, el programa ha evolucionado para integrar una visión de las prioridades de mejora en las marcas incorporadas al grupo tras la compra del Grupo Euskaltel, y para extender las acciones de mejoras a procesos y segmentos que no fueron el foco de atención en 2021. Se han refrescado y reorientado las dimensiones de calidad a seguir y mejorar, manteniendo siempre el foco en capturar y solventar experiencias no óptimas de nuestros clientes.

En este sentido, también hay que indicar que el Grupo Euskaltel cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma ISO9001.



La seguridad de la información y la protección de datos personales, es decir, la privacidad de nuestros clientes es uno de los aspectos más importantes para el Grupo.

En este sentido, se tiene muy presente tanto en la operativa habitual, como en el desarrollo de nuevos servicios, los principios de privacidad desde el diseño y por defecto recogidos en 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 (RGPD).

Para ello, el Grupo MASMOVIL cuenta con una delegada de protección de datos (DPD) para todas las empresas del Grupo, desde la entrada en aplicación del RGPD en mayo de 2018. Esta figura, si bien fue externalizada por un tiempo, se ha confirmado que ofrece mayores beneficios en su modalidad internalizada dentro de la organización, al aportar una visión 360 en todos los procesos del Grupo, así como las siguientes ventajas:

- 1.** Informar y asesorar desde el diseño de las iniciativas planteadas dentro de Grupo Masmovil de una forma orgánica.
- 2.** Supervisar in situ el cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD.
- 3.** Mayor control en las funciones de organización, tales como creación de un registro de actividades del tratamiento, revisión de las operaciones del tratamiento y evaluaciones de impacto.
- 4.** Facilidad para llevar a cabo funciones de investigación.
- 5.** Accesibilidad de toda la organización para llevar a cabo la función consultiva.



La designación de la actual delegada de protección de datos se llevó a cabo mediante comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos el 23 de septiembre de 2020 para las empresas del Grupo MASMOVIL y, con la finalidad de contar con una homogeneidad de políticas, procedimientos y criterios, se ha designado con fecha 4 de octubre de 2021 a la misma delegada de protección de datos para las sociedades del Grupo Euskaltel y con fecha 16 de diciembre de 2021, para Energía Colectiva, S.L. De conformidad con el artículo 39 de RGPD, la DPD tiene asignadas las funciones que se encuentran previstas en el propio RGPD y en la normativa aplicable, así como aquellas otras que internamente le sean encomendadas. Estas funciones, han sido aprobadas por los órganos internos del Grupo e informadas al Consejo de Administración de la Sociedad.

Con motivo de la compra de Euskaltel y la ampliación de servicios, se ha configurado la Oficina del DPD, dotando a esta figura de una estructura organizativa capaz de asumir el incremento de las necesidades del Grupo en materia de protección de datos.

Durante el año 2021 se ha continuado con la celebración periódica de comités de privacidad, en el marco de los cuales se han abordado varias cuestiones como consecuencia de las importantes sanciones impuestas en los últimos meses por la Agencia Española de Protección de Datos a todos los operadores, como, por ejemplo, el *SIM swapping* o prácticas de televenta.

También durante 2021 se ha conseguido la mejora en la atención de derechos de los interesados y se encuentra completamente implementada la herramienta MASconsents, a través de la cual se gestionan los consentimientos otorgados por la mayoría de los clientes de Grupo MASMOVIL conforme las directrices de la Agencia Española de Protección de Datos y el Comité Europeo de Protección de Datos.

Actualmente se está trabajando en la redefinición de la gobernanza de datos que tiene como objetivo conseguir un mayor calado de la privacidad en el Grupo, a todos los niveles, y en la integración de políticas y procesos tras la adquisición del Grupo Euskaltel.



MASINFANCIA EN REDES SOCIALES

Desde el Grupo MASMOVIL apoyamos, dando difusión a través de nuestras redes sociales y tiendas, la campaña Por Todo lo que Hay Detrás de la Agencia Española de Protección de Datos, y que promueve la utilización del Canal prioritario de la Agencia para denunciar la difusión en Internet de contenidos sexuales o violentos publicados sin permiso y solicitar su retirada, en particular, en casos de acoso a menores o violencia sexual.

Como pone de manifiesto esta campaña de sensibilización, nos unimos a la importante causa de denunciar la existencia de fotografías, vídeos o audios de contenido sexual o violento que circulan por Internet sin el consentimiento de las personas afectadas.

**PONENCIAS EN EL OBSERVATORIO DE YOIGO**

Junto a la Delegada de Protección de Datos (DPD) del Grupo MASMOVIL y ponentes relevantes y conocedores de la realidad de los riesgos de la infancia con el uso de internet, se elaboró contenido para charlas abiertas al público generalista con la temática de protección del menor en redes sociales.

Diferentes figuras vinculadas a la protección y bienestar infantil, expertos en Redes Sociales e internet compartieron su experiencia, y ayudaron a entender los beneficios y los riesgos para los más pequeños en el mundo digital. Además, nos proporcionaron consejos prácticos con el objetivo de concienciar y ayudar al público con el cuidado y respeto del menor en los medios online.

**NUEVOS SERVICIOS****ENERGÍA 100% VERDE PARA LOS CLIENTES DE YOIGO, MASMOVIL Y PEPEPHONE**

En el cuarto trimestre de 2020 el Grupo MASMOVIL se convirtió en el primer gran operador de telecomunicaciones en incorporar el servicio de electricidad 100% verde a través del servicio EnergyGO sin cuotas extra para los clientes de Yoigo y que además tiene el atractivo de permitir un ahorro sobre los operadores tradicionales de electricidad.



A lo largo del año 2021, y dado el foco en los costes de la factura eléctrica y en el impacto energético en el planeta, este servicio ha experimentado un gran crecimiento soportado por

campañas publicitarias centradas en ofrecer pedagogía acerca del impacto del consumo eléctrico, uso responsable de los recursos del planeta y medidas de reducción del consumo de electricidad. A finales del 2021 el número de clientes de energía era ya cercano a los 200.000.

La oferta está compuesta por tres tarifas: (i) mismo precio todo el día, (ii) discriminación horaria y (iii) tarifa coche eléctrico para promulgar el uso de los vehículos eléctricos.

Este servicio, que se une a la apuesta previa del Grupo

por la energía verde a través de Pepeenergy, permite optar por un servicio de energía 100% verde y respetuosa con el medioambiente, con un proceso de contratación sencillo y transparente, que se puede realizar online a través de una app y que, además, ofrece gráficas detalladas de consumo, estudios personalizados de vivienda, comparativas y consejos de ahorro a corto, medio y largo plazo.

A esta propuesta se sumaron durante el 2021 la marca MASMOVIL que comenzó a ofrecer en marzo sus servicios de energía 100% verde a través de su servicio MASMOVIL Energía y Pepephone incluyó una tarifa especial para impulsar el consumo de los coches eléctricos.

En 2021 EnergyGo lanzó la iniciativa *El Rincón de EnergyGO*, un programa de entrevistas y consejos donde, en cada episodio, un experto en energía apunta de forma práctica y real las claves para ser más eficientes con el consumo de electricidad y saber cómo ser más responsables con el planeta.

Además, completó su oferta añadiendo la tarifa EnergyGO Sin Horarios, una nueva tarifa eléctrica 100% verde que permite ahorrar sin tener que estar pendiente del reloj y así contribuir a la reducción de las emisiones de CO₂ de forma más cómoda para el cliente.



DOCTORGO: TELEMEDICINA CON ATENCIÓN PRESENCIAL DE CALIDAD Y SIN ESPERAS

En marzo de 2021, Yoigo lanzó DoctorGO, un servicio creado en alianza con Quirónsalud como experto en salud, y Meeting Doctors como socio tecnológico, que permite a sus clientes, por solo 6 euros al mes para toda la familia, acceder a atención médica inmediata y de calidad a través de su teléfono móvil.



En diciembre sumó a este servicio un nuevo Seguro Médico para toda la Familia por sólo 19,90€ al mes de la mano de DKV Salud para dar acceso a la mejor medicina privada para

toda la familia y que permite la inclusión en la misma póliza de hasta 8 miembros de una misma familia.

Este seguro está concebido para las familias que siempre han querido disfrutar de los beneficios de la sanidad privada, como una atención de calidad y sin listas de espera, y a un precio razonable.

Así mismo, este servicio de telemedicina permite facilitar a la España rural y zonas más despobladas de nuestro país el acceso a un servicio médico de calidad gracias a la conectividad.

MONEYGO EL SERVICIO DE YOIGO PARA LOS PRÉSTAMOS PERSONALES

Yoigo, en su afán por seguir ofreciendo a sus clientes múltiples servicios que les generen ahorros, lanzó en febrero MoneyGO la marca que agrupa la oferta de servicios financieros de Yoigo, y que contribuye a que los usuarios de Yoigo sigan siendo los más satisfechos del mercado.



Yoigo, que con este lanzamiento refuerza su estrategia de diversificación, incorpora esta nueva oferta a través de su entidad financiera de crédito, Xfera Consumer Finance. La

nueva oferta está compuesta por financiación de terminales, préstamos personales, tarjetas de crédito y, próximamente, cuentas corrientes y tarjetas de débito.



5.3.1 Satisfacción

Conocer el grado de satisfacción del cliente es fundamental para el Grupo. Para ello, se llevan a cabo estudios para cada una de sus marcas que evalúan la satisfacción de los clientes a nivel general y a nivel particular con distintos elementos, con el objetivo de detectar áreas de mejora. Dichos estudios se llevan a cabo de forma trimestral, analizándose los clientes de las distintas marcas: Yoigo, MASMOVIL y Pepephone.

En los estudios llevados a cabo en 2021, todas las marcas históricas del Grupo continúan siendo líderes en satisfacción de clientes dentro de su segmento, manteniendo los muy altos niveles de satisfacción de años anteriores e incluso mejorándolos, en las tres marcas principales, y en ambos segmentos.

El detalle de la evolución de la satisfacción para las marcas históricas del Grupo en 2021 y 2020 es el siguiente (según datos publicados por la consultora GFK en su informe Estudio de Satisfacción de Clientes de Telecomunicaciones):

		2021	2020
CONVERGENCIA	Yoigo	8,1	8,0
	MASMOVIL	8,1	8,0
	Pepephone	9,0	9,0
SÓLO MÓVIL	Yoigo	8,3	8,3
	MASMOVIL	8,5	8,3
	Pepephone	9,1	9,2

Escala de 0 a 10 (0=Muy insatisfecho, 10=muy satisfecho)

El Grupo sigue siendo líder en satisfacción de cliente, manteniendo sus buenos resultados y el margen frente a la competencia.

Por lo que respecta a las marcas del Grupo Euskaltel, la satisfacción general se mantiene en niveles en torno al 7-7,3. La marca Virgin telco, lanzada en 2020, presenta un índice de satisfacción del 8.

En el segmento de empresas, el Grupo dispone de un proceso distinto de medición de la satisfacción mediante encuesta automática, la que al finalizar la llamada los clientes puntúan la atención recibida y el nivel de resolución de la consulta planteada.





5.3.2 Atención al cliente

Todas las marcas del Grupo ofrecen a sus clientes una atención asistida por agentes, además de diferentes canales digitales donde los clientes pueden resolver sus dudas, y realizar distintas funciones de autoservicio; canal *web*, *app*, *chat* y la IVR, desarrolladas para las marcas principales del grupo con inteligencia artificial y pregunta abierta, usando lenguaje natural para una mejor comprensión de la intención del cliente y sus necesidades. Dicha atención al cliente es gratuita para todas las marcas, sin coste de acceso o por gestión.

Con la creciente importancia de los canales digitales, y una sociedad cada vez más digital, las marcas del Grupo están trabajando en implantar nuevas tecnologías que fomenten la omni-canalidad, para que los clientes encuentren una experiencia similar e igual de gratificante, sea el que sea el canal elegido por ellos. Dada la importancia de los servicios que ofrece el Grupo en la actividad diaria de sus clientes, se ofrece un horario muy amplio de atención, llegando a ser incluso de 24 horas durante los 7 días de la semana para las principales marcas del grupo, incluidas las marcas incorporadas tras la adquisición del Grupo Euskaltel.

Para una mejor comprensión de los motivos de las bajas y descontento de los clientes, el Grupo dispone de plataformas específicas donde se procura solventar los posibles motivos de baja y retener, en la medida de lo posible, a estos clientes.

En el caso del segmento de Empresas, los clientes también disponen de atención gratuita telefónica y vía correo electrónico. En el caso específico de los cable operadores también disponen de una página web de autogestión.

5.3.3 Reclamaciones

El grupo mantiene un sistema de encuestas de satisfacción realizadas por terceros de forma trimestral y en todos los canales los clientes pueden evaluar el servicio ofrecido. Todos los clientes del Grupo pueden acceder, además, al sistema de reclamaciones a través de los distintos canales: desde la *web*, desde el *chat*, presencialmente en las tiendas del Grupo o a través de un agente en el canal telefónico. Los clientes, además, siempre podrán hacer llegar su incidencia o disconformidad con cualquiera de los servicios contratados mediante cualquier organismo oficial como las Oficinas de Consumo, Juntas de Arbitraje, Secretaría de Estado para el Avance Digital, etc.

El departamento de reclamaciones de atención al cliente de cada marca es el receptor de todas las incidencias y/o disconformidades, y el encargado de registrar en el sistema interno del Grupo cada una de las reclamaciones recibidas. Gracias a este sistema, el Grupo tiene un control sobre la entrada, tiempos de resolución y solución propuesta para cada una de las reclamaciones registradas.

Trimestralmente, el Grupo es auditado en cuanto al volumen tipo y cumplimiento de sus niveles de servicio en la resolución de reclamaciones. Durante el año 2021 se ha reducido el número de reclamaciones recibidas al mes en más de un 20% agregado a pesar de incrementar el número de clientes en la base.

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

RECLAMACIONES ÁREA RESIDENCIAL	2021(**)	4T-20 (*)
Número reclamaciones abiertas	208.086	61.396
% sobre total clientes postpago y broadband	1,77%	0,73%
Número reclamaciones solventadas	146.111	39.993
% sobre total clientes postpago y broadband	1,24%	0,56%

(*)Yoigo, MASMOVIL y Pepephone / (**)Yoigo, MASMOVI, Pepephone y Grupo Euskaltel

RECLAMACIONES ÁREA EMPRESAS Y CABLEOPERADORES	2021	4T-20
Número de reclamaciones abiertas	6.716	1.515
Número de reclamaciones cerradas	6.536	1.571

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

RECLAMACIONES ÁREA RESIDENCIAL	2021(**)	2020 (*)
Número reclamaciones abiertas	268.513	215.251
% sobre total clientes postpago y broadband	2,28%	2,6%
Número reclamaciones solventadas	208.157	139.068
% sobre total clientes postpago y broadband	1,77%	1,66%

(*)Yoigo, MASMOVIL y Pepephone / (**)Yoigo, MASMOVI, Pepephone y Grupo Euskaltel

El principal motivo del incremento en las reclamaciones abiertas en el área residencial se debe a la incorporación de las reclamaciones del Grupo Euskaltel para el ejercicio 2021.

RECLAMACIONES ÁREA EMPRESAS Y CABLEOPERADORES	2021	2020
Número de reclamaciones abiertas	9.302	7.052
Número de reclamaciones cerradas	8.995	6.753

Para un desglose más detallado del número, tipo y nivel de cumplimiento de las reclamaciones planteadas por nuestros clientes el grupo publica cada trimestre un informe auditado por la secretaría de estado



DESCARGALO [AQUÍ](#)



DESCARGALO [AQUÍ](#)



DESCARGALO [AQUÍ](#)



euskaltel

DESCARGALO [AQUÍ](#)



DESCARGALO [AQUÍ](#)



DESCARGALO [AQUÍ](#)

5.3.4 Publicidad y consumo responsable

En línea con sus valores y fiel a los principios recogidos en sus políticas, el Grupo vela por la transparencia en sus productos y servicios. Ese mismo principio de transparencia lo aplica en la realización de una publicidad responsable mediante un procedimiento de control, el *copyadvice*, que realiza Autocontrol. Durante 2021 el Grupo no recibió ninguna demanda desde Autocontrol. De igual forma, todas las marcas del Grupo promueven un uso responsable de las tecnologías en los distintos canales de comunicación con sus clientes y clientes potenciales.



El Grupo utiliza diariamente sus redes sociales para ilustrar y educar a los clientes y seguidores sobre el uso de las aplicaciones (*apps*) responsables y las ventajas que de su uso se deriva para los clientes, ayudando además a difundir las campañas generadas por la AEPD.

En el caso de la marca Yoigo, es a través del Blog, el canal donde ofrece consejos sobre el mundo digital en los distintos apartados de Guías y Tutoriales, Tecnología, Entretenimiento, Internet, para que los clientes y clientes potenciales conozcan sus ventajas y riesgos. Para ello, Yoigo ha creado el Observatorio por un Internet más Seguro, con la finalidad de informar y formar en el buen uso de la tecnología de forma segura. Adicionalmente, en EnergyGO (vertical de energía de Yoigo) se ofrece información y consejos para un consumo energético eficiente a través de la serie *web* El Rincón de EnergyGO y la propia app de EnergyGO, así como los contenidos de sus redes sociales y el blog.

Asimismo, desde MÁSMÓVIL Energía se impulsa la concienciación en el consumo energético y se difunde contenido práctico y educativo a través del Boletín Más Consejos, un email mensual que ayuda al usuario a optimizar su consumo y bajar el coste de su factura de luz mediante consejos adaptados a la estacionalidad y la coyuntura del sector energético.



ACUERDO DEL CÓDIGO DEONTOLÓGICO PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL MARKETING TELEFÓNICO

Grupo MASMOVIL, junto con las otras cinco operadoras relevantes del sector de las telecomunicaciones, han acordado un nuevo código deontológico para evitar las malas prácticas en la venta por teléfono, que es de aplicación desde de enero del 2022.

Entre las medidas que se incluyen en dicho código encontramos - entre otras - el refuerzo del control de las actuaciones de distribuidores y de otras plataformas de emisión de llamadas que utilicen medios engañosos, fraudulentos

o desleales para una competencia sana.

Así mismo, con el acuerdo entre operadoras también se aumentará el control para no obtener datos del consumidor ni promover contestaciones que puedan entenderse como una aceptación forzada al cambio de operadora, las restricciones de llamadas comerciales en horarios de descanso, y se reforzará el cumplimiento de la obligatoriedad de no llamar a usuarios que han expresado su deseo de formar parte de la Lista Robinson.

Fibra, móvil y luz 100% verde a un precio justo

Consumo de luz +	Consumo de luz +	Consumo de luz +
16'90 €/mes	35'90 €/mes	45'90 €/mes
Sin permanencia Precio sin sorpresas IVA incluido	Sin permanencia Precio sin sorpresas IVA incluido	Sin permanencia Precio sin sorpresas IVA incluido

MÁSMÓVIL

FIBRA **100 Mb**

FIJO **Llamadas ilimitadas a fijos**

5.3.5 Claridad en tarifas

La prioridad del Grupo es asegurar a los clientes la predictibilidad en sus facturas y, para ello, sigue los principios de claridad, transparencia y comunicación con el cliente.

En Yoigo todas las tarifas convergentes y de contrato tienen minutos ilimitados y la bajada de velocidad es automática cuando los clientes consumen su bono de datos. Hasta alcanzar el límite del bono, los clientes reciben diversos avisos de consumo. Asimismo, las tarifas disponen de control de roaming 'itinerancia', es decir,

desde 2019 ha sido pionero en el mercado reduciendo la cantidad a abonar por los clientes convergentes en función de los años que haya estado con la marca, como premio a su fidelidad. De igual forma ha sido pionero en la resolución proactiva de potenciales incidencias de sus clientes. Por ejemplo, si se produce alguna incidencia en el servicio de fibra, Pepephone abona automáticamente gigas en el móvil del cliente para que pueda continuar su vida digital – teletrabajo o educación telemática – sin preocupaciones.



En las marcas Euskaltel, R y Telecable todas las tarifas convergentes y de contrato tienen minutos ilimitados y cuando los clientes consumen su bono de datos tienen bonos adicionales Más Megas o pueden optar por reducir velocidad. Hasta entonces, reciben avisos al llegar al 50% y al 80% de consumo de la tarifa de datos. Asimismo, se informa al cliente por SMS de las tarifas de *roaming* cuando un cliente sale de la zona de acuerdo, información que está disponible en la página *web* y en la *app*. En el ejercicio 2021 también se ha introducido una

cuando un cliente sale de una zona de acuerdo de itinerancia se bloquea el tráfico automáticamente hasta que dé permiso explícito tras informarle de los costes de las tarifas en el extranjero. Los clientes también disponen de toda la información necesaria que pueden consultar en la página *web* y en la *app*. Por otra parte, durante 2020 y 2021 una parte muy relevante de la base de clientes de contrato ha pasado a contar con gigas ilimitados en su móvil, lo que no hace sino contribuir a la predictibilidad y transparencia, ya que los clientes no tienen que estar pendientes de su consumo de gigas.

MASMOVIL también cuenta con minutos ilimitados y bajada de velocidad automática, en todas sus tarifas convergentes. El foco principal de la marca es que el cliente tenga el mismo coste en su factura todos los meses, por lo que se minimizan las promociones. Al igual que en Yoigo, los clientes pueden consultar en la página *web* y *app* los aspectos relacionados con los servicios prestados.

En el caso de Pepephone, los clientes antiguos reciben mejoras de tarifa como el aumento de gigas o el regalo de SMS sin repercusión en el precio, y sin necesidad de que estos tengan que solicitarla. De hecho,

operativa de carga automática de bonos de gigas para clientes que sufren incidencias puntuales sobre la banda ancha, para garantizar la continuidad del servicio.

En el caso de clientes de negocio, tanto empresas como cableoperadores tienen asignados comerciales para resolver cualquier tipo de dudas en sus tarifas.



5.4 Gestión de la cadena de suministro

La gestión de la cadena de suministro es importante para el correcto funcionamiento de la Sociedad y las distintas empresas que componen el Grupo. En este sentido, los proveedores se comprometen a hacer suyos los princi-

pios y valores recogidos en el Código Ético y se responsabilizan de la adhesión al Código Ético de Proveedores, en el cual se exponen los diversos criterios que los proveedores deben cumplir en relación con:

LOS DERECHOS HUMANOS:

rechazar cualquier clase de trabajo forzoso, empleo de mano de obra infantil, fomentar la no discriminación e igualdad de oportunidades, respetar en todo momento la libertad de expresión, etc.

LOS DERECHOS LABORALES:

todos los trabajadores contratados por un proveedor o subcontratista deberán tener un contrato acorde con la legislación laboral aplicable en cada momento y el proveedor no deberá llevar a cabo ninguna práctica que vulnere la legalidad y el cumplimiento de la ley.

LA SEGURIDAD Y LA SALUD:

el proveedor velará por la protección de sus trabajadores proporcionándoles información y formación en materia de salud y seguridad incluyendo situaciones de emergencia y primeros auxilios, proveyendo a los trabajadores de equipos de protección adecuados, etc.

EL CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO:

mediante la observancia de lo estipulado en la Política de prevención de delitos, contra el fraude y la corrupción del Grupo.

LOS ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y DE SOSTENIBILIDAD:

el proveedor se compromete a contar con un sistema de gestión medioambiental que contemple objetivos y parámetros de medición (como el que prevé la norma ISO14001 u otra equivalente), asimismo, asumirá la responsabilidad de reducir el impacto negativo sobre el medio ambiente de sus operaciones y de esforzarse por mantener e incrementar la biodiversidad y limitar el consumo de agua, especialmente en zonas de escasos recursos, etc.

Tal y como se estipula en el Código Ético del Proveedor, cualquier incumplimiento manifiesto de los requisitos establecidos en el Código faculta al Grupo para resolver de inmediato todos los contratos que haya suscrito con el Proveedor.

El Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 2 de octubre de 2020, aprobó la modificación a la Política de Compras del Grupo, a fin de reforzar su compromiso con la protección del medioambiente y la salud pública, la conservación de los recursos naturales, la reducción del impacto ambiental de materiales peligrosos y la reducción de emisiones de CO₂.

La Política de Compras tiene como objetivo establecer un marco global para el control y gestión de los riesgos resultantes de las actividades de compras de equipos y materiales, así como la contratación de obras y servicios en todo el Grupo.

Tal y como se estipula en dicha política, la Dirección de Compras es responsable de mantener una relación activa con los proveedores y asegurar un control de los riesgos asociados a ellos, siendo el área solicitante de un servicio o producto la responsable de monitorizar el cumplimiento de las condiciones contractuales y los acuerdos de nivel de servicio, en su caso.

De conformidad con la citada política, todos los proveedores que trabajan con el Grupo deben estar homologados. Dicho proceso se gestiona a través de una herramienta externa mediante la cual se solicita la siguiente documentación: adhesión al Código Ético del Proveedor, estados financieros de los últimos dos años, certificado de estar al corriente de pago con la Seguridad Social y con la Hacienda Pública, desglose de plantilla y certificados medioambientales, entre otros.

Como parte del proceso de homologación, además de la documentación solicitada, el Departamento de Compras realiza una evaluación cualitativa que, en algunos casos puntuales, incluye visitas a las instalaciones de los proveedores, especialmente en los casos de proveedores intensivos en personal y/o con potencial impacto medioambiental.

En 2021 se han evaluado un total de 580 proveedores, de los cuales se han homologado 481 (frente a 563 en 2020), por cumplir todos los criterios establecidos por el Grupo y descritos en sus políticas y planes, incluidos los sociales y medioambientales.

Con motivo de las adquisiciones de empresas y negocios realizadas durante 2021, el Grupo ha comenzado un proceso de homogeneización de criterios de homologación para unificar las distintas políticas existentes, que se espera se complete a lo largo del ejercicio 2022.

5.5 Nuestro Equipo

El Grupo tiene un firme compromiso para con su equipo, que engloba el compromiso ético y el sistema de cumplimiento del Grupo en materia de derechos humanos y laborales, reconocidos en la legislación nacional e internacional, además de manifestar su actuación en cumplimiento con los principios definidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas y las directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

Asimismo, desarrolla los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades que se complementan con políticas específicas.

En cuanto a la ética, ésta es un pilar fundamental del área de Recursos Humanos que ha desarrollado la implementación de lo dispuesto a este respecto en el Código Ético del Grupo.

En este sentido, el Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 27 de noviembre de 2019, aprobó la Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Grupo, como desarrollo del artículo 12 del Código Ético que establece que:

“ La Sociedad mantendrá un adecuado programa de selección, atendiendo a los méritos académicos personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades del Grupo.

El Grupo evaluará a sus empleados de forma objetiva, atendiendo a su desempeño profesional individual y colectivo y los promocionará, en la medida de lo posible, acorde a sus resultados.

La Sociedad informará a sus empleados sobre las líneas maestras de sus objetivos estratégicos y sobre la marcha del Grupo. ”



El objetivo de la Política de Recursos Humanos es implantar un modelo de gestión de recursos humanos en el Grupo que permita captar, impulsar y retener el talento y fomentar el crecimiento personal y profesional de todas las personas que pertenecen a su equipo humano, así como alinear los intereses de los profesionales con los objetivos estratégicos del Grupo.

Esta Política se complementa con lo dispuesto en la Política de Igualdad de Oportunidades aprobada por el Consejo de Administración en su reunión de fecha 20 de diciembre de 2017, que pretende ser el eje vertebrador de un entorno favorable para los empleados mediante la promoción de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Esta política

desarrolla los principios básicos de actuación entre los que resaltan la calidad del empleo, la igualdad de oportunidad y equidad y el respeto a la diversidad.

En este sentido, en el año 2020 se empezó a trabajar en el diseño e implantación de un Plan de Diversidad del Talento que culminó con su aprobación por parte del Consejo de Administración en su reunión de 26 de febrero de 2021.

Con este Plan, el Grupo MASMOVIL pretende superar los límites de su organización y convertirse en un referente de la sociedad transformándose en un agente social para el impulso de la diversidad y la integración. El Grupo MASMOVIL es consciente de que debe su éxito a la diversidad de personas que trabaja en y con él, y a todas aquellas clientes que han confiado en el Grupo contratando sus servicios.

Esta Política se complementa con lo dispuesto en el Plan de Igualdad de Xfera Móviles, S.A.U. (Sociedad del Grupo con mayor número de empleados) y con el Plan de Igualdad de Lorca Telecom Bidco, S.A.U., que pretenden garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso, la selección, la contratación, la promoción, la formación y demás condiciones laborales, fomentando la presencia de la mujer en la organización y en los puestos de responsabilidad, continuado integrando la perspectiva de género en la gestión de la empresa. De igual forma se encuentra alineado con los Planes de Igualdad existentes en las sociedades del Grupo Euskaltel. Para mayor detalle de los planes de igualdad y diversidad, véase sección 5.5.3 de este informe.

El Grupo también aprobó, el 27 de febrero de 2018, una Política de Derechos Humanos como desarrollo y complemento de su Política de Responsabilidad Social Corporativa. Asimismo, el Grupo aprobó, mediante acuerdo del Consejo de Administración de 25 de julio de 2018, una Política de Comportamientos no tolerados y prevención y actuación frente al acoso moral, psicológico y físico que, basándose en el principio de no discriminación descrito en su Código Ético, enumera las distintas actuaciones contrarias al cumplimiento normativo, tanto interno como externo, que provoquen un obstáculo al buen funcionamiento del entorno de trabajo saludable y ético.

En ella se desarrolla el procedimiento de actuación para la gestión de las denuncias recibidas a través del canal ético interno, con el apoyo del Compliance Officer, el Comité de Ética y el Consejero Delegado. En dicho procedimiento también queda definida la investigación de carácter interno y la aplicación de medidas en un plazo máximo de 15 días laborables.

Asimismo, el Grupo ha desarrollado diversas medidas vinculadas a facilitar la conciliación y ofrecen a sus empleados diversos beneficios sociales que giran en torno a la flexibilidad horaria, jornada intensiva en verano y todos los viernes, servicio de fisioterapia, comida saludable, modelo de trabajo mixto (presencial-en remoto) asociado al Covid-19, servicio de telemedicina, servicio lanzadera, descuentos en formación y ocio, actividades deportivas, entre otros. Adicionalmente, en esta línea se ha firmado en el ejercicio 2021 un Protocolo de Desconexión Digital para la sociedad dependiente R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U.



NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR GÉNERO, EDAD, PAÍS Y CATEGORÍA PROFESIONAL

A cierre del ejercicio 2021 la plantilla del Grupo estaba formada por 1.874 empleados, de los cuales 1.148 son hombres y 726 son mujeres. De estos 1.874 empleados, 563 se incorporaron en agosto de 2021 como parte de la adquisición del Grupo Euskaltel.

EDAD	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 30 años	56	102	158	32	71	103
De 30 a 50 años	529	754	1.283	277	526	803
Mayores de 50 años	141	292	433	44	111	155
Total	726	1.148	1.874	353	708	1.061

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	29	118	147	14	69	83
Técnicos	103	314	417	58	214	272
Administrativos	112	90	202	44	53	97
Resto de personal	482	626	1.108	237	372	609
Total	726	1.148	1.874	353	708	1.061

NACIONALIDAD	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alemana	1	-	1	1	-	1
Argentina	-	5	5	-	6	6
Bangladesí	-	3	3	-	5	5
Bielorrusa	1	-	1	-	-	-
Británica	4	6	10	-	-	-
Boliviana	-	-	-	-	1	1
Brasileña	-	-	-	-	1	1
Búlgara	2	2	4	2	2	4
Ceilanesa	-	2	2	-	4	4
Checa	-	1	1	-	1	1
Chilena	-	2	2	-	2	2
Colombiana	2	1	3	1	3	4
Coreana	-	1	1	-	-	-
Dominicana	-	4	4	-	3	3
Eslovaca	1	-	1	1	-	1
Española	705	1.066	1.771	340	618	958
Estadounidense	-	-	-	-	-	-
Filipina	-	6	6	-	1	1
Francesa	-	-	-	-	3	3
Ghanesa	-	1	1	-	3	3
Hindú	-	9	9	-	16	16

Nacionalidad	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Holandesa	-	2	2	-	1	1
Hondureña	-	1	1	-	1	1
Irlandesa	-	1	1	-	-	-
Israelí	1	-	1	-	-	-
Italiana	-	6	6	-	4	4
Lituana	-	-	-	1	-	1
Marroquí	-	7	7	-	8	8
Mexicana	1	1	2	-	1	1
Nicaragüense	-	1	1	-	1	1
Nigeriana	-	1	1	-	1	1
Noruega	-	-	-	1	-	1
Pakistaní	-	7	7	-	10	10
Peruana	1	-	1	1	1	2
Portuguesa	-	3	3	-	3	3
Rumana	4	6	10	4	3	7
Rusa	1	-	1	1	-	1
Senegalesa	-	1	1	-	2	2
Suiza	-	1	1	-	1	1
Ucraniana	1	-	1	-	-	-
Venezolana	1	1	2	-	2	2
Total General	726	1.148	1.874	353	708	1.061

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATOS DE TRABAJO POR GÉNERO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL

CONTRATO INDEFINIDO	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	695	1.142	1.837	339	705	1.044
Tiempo parcial	22	5	27	14	-	14
Total	717	1.147	1.864	353	705	1.058

CONTRATO TEMPORAL	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	8	1	9	-	3	3
Tiempo parcial	1	-	1	-	-	-
Total	9	1	10	-	3	3

CONTRATO INDEFINIDO	2021			2020		
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años
Tiempo completo	150	1.259	428	101	792	151
Tiempo parcial	2	20	5	-	11	3
Total	152	1.279	433	101	803	154

CONTRATO TEMPORAL	2021			2020		
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años
Tiempo completo	5	4	-	2	-	1
Tiempo parcial	1	-	-	-	-	-
Total	6	4	-	2	-	1

CONTRATO INDEFINIDO	2021				2020			
	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal
Tiempo completo	146	416	202	1.073	83	270	97	594
Tiempo parcial	1	-	-	26	-	2	-	12
Total	147	416	202	1.099	83	272	97	606

CONTRATO TEMPORAL	2021				2020			
	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal
Tiempo completo	-	1	-	8	-	-	-	3
Tiempo parcial	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	-	1	-	9	-	-	-	3

PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS, CONTRATOS TEMPORALES Y DE TIEMPO PARCIAL POR GÉNERO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

CONTRATO INDEFINIDO	2021			4T-20		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	501	904	1.405	338	710	1.048
Tiempo parcial	20	2	22	15	-	15
Total	521	906	1.427	353	710	1.063

CONTRATO TEMPORAL	2021			4T-20		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	6	3	9	-	4	4
Tiempo parcial	1	-	1	-	-	-
Total	7	3	10	-	4	4

CONTRATO INDEFINIDO	2021			4T-20		
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años
Tiempo completo	123	1.010	272	101	793	154
Tiempo parcial	1	15	6	-	12	3
Total	124	1.025	278	101	805	157

CONTRATO TEMPORAL	2021			4T-20		
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años
Tiempo completo	5	3	1	3	-	1
Tiempo parcial	1	-	-	-	-	-
Total	6	3	1	3	-	1

CONTRATO INDEFINIDO	2021				4T-20			
	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal
Tiempo completo	111	329	150	815	84	270	95	599
Tiempo parcial	-	-	-	22	-	2	-	13
Total	111	329	150	837	84	272	95	612

CONTRATO TEMPORAL	2021				4T-20			
	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal
Tiempo completo	-	1	-	8	-	1	-	3
Tiempo parcial	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	-	1	-	9	-	1	-	3

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

CONTRATO INDEFINIDO	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	654	1.087	1.741	325	671	996
Tiempo parcial	20	2	22	16	-	16
Total	674	1.089	1.763	341	671	1.012

CONTRATO TEMPORAL	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	6	3	9	1	6	7
Tiempo parcial	2	-	2	-	1	1
Total	8	3	11	1	7	8

CONTRATO INDEFINIDO	2021			2020		
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años
Tiempo completo	129	1.237	375	83	760	153
Tiempo parcial	1	15	6	-	12	4
Total	130	1.252	381	83	772	157

CONTRATO TEMPORAL	2021			2020		
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años
Tiempo completo	5	3	1	5	1	1
Tiempo parcial	1	1	-	1	-	-
Total	6	4	1	6	1	1

CONTRATO INDEFINIDO	2021				2020			
	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal
Tiempo completo	142	414	200	985	86	253	91	566
Tiempo parcial	-	-	-	22	-	2	-	14
Total	142	414	200	1.007	86	255	91	580

CONTRATO TEMPORAL	2021				2020			
	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal	Directivos	Técnicos	Administrat.	Resto de personal
Tiempo completo	-	-	-	9	-	2	5	-
Tiempo parcial	-	-	1	1	-	1	-	-
Total	-	-	1	10	-	3	5	-

NÚMERO DE DESPIDOS POR GÉNERO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

EDAD	2021			4T-20		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 30 años	-	4	4	-	2	2
De 30 a 50 años	10	43	53	6	13	19
Mayores de 50 años	11	18	29	1	5	6
Total	21	65	86	7	20	27

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2021			4T-20		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	-	3	3	-	-	-
Técnicos	3	12	15	-	2	2
Administrativos	3	1	4	-	-	-
Resto de personal	15	49	64	7	18	25
Total	21	65	86	7	20	27

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

EDAD	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 30 años	-	4	4	1	6	7
De 30 a 50 años	11	44	55	21	28	49
Mayores de 50 años	11	23	34	4	13	17
Total	22	71	93	26	47	73

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2021			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	-	3	3	1	3	4
Técnicos	3	13	16	2	8	10
Administrativos	4	2	6	3	1	4
Resto de personal	15	53	68	20	35	55
Total	22	71	93	26	47	73

El Grupo experimentó un incremento en la rotación de personal con respecto al año anterior, debido a que durante 2021 ha continuado con el ejercicio de captación de perfiles especialistas en digitalización y el uso de nuevas tecnologías y metodologías de trabajo tales como *Big Data* o Inteligencia Artificial e implantación de la cultura Agile. A pesar de las rotaciones, el número total de empleados del Grupo se incrementó en un 77% durante el ejercicio 2021 debido a nuevas contrataciones y al crecimiento vía adquisiciones de otras compañías.

De hecho, pese a la especial complejidad del entorno económico derivado de la crisis sanitaria que se presentó en el mes de marzo del año 2020, y que continúa vigente hoy en día, y del crecimiento inorgánico experimentado por el Grupo, no se ha acudido a procesos de reestructuración laboral colectivos, entre ellos, despidos colectivos (Expediente de Regulación de Empleo - ERE), suspensión o reducción de contrato (Expediente de Regulación Temporal de Empleo - ERTE), o modificación colectiva de condiciones de trabajo.

LAS REMUNERACIONES MEDIAS EN EUROS Y SU EVOLUCIÓN DESAGREGADAS POR GÉNERO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Siguiendo los principios desarrollados en la Política de Igualdad de Oportunidades y en el Plan de Diversidad, el Grupo entiende que la igualdad salarial es un derecho fundamental de sus empleados. Por este motivo, el Grupo procura que la remuneración sea equitativa para ambos géneros. Además, se retribuyen, otros aspectos, como son la antigüedad y la asunción de mayores responsabilidades a lo largo de la trayectoria.

EDAD	2021 (EN EUROS)			2020 (EN EUROS)		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Menos de 30 años	31.689,35	32.206,28	32.024,95	33.625,91	32.622,14	32.933,99
De 30 a 50 años	42.980,37	55.236,38	50.157,49	44.652,00	54.781,98	51.287,58
Mayores de 50 años	50.271,30	72.006,64	64.928,85	54.914,27	75.279,15	69.498,15
Total	43.354,36	57.014,41	51.722,42	44.931,62	55.773,27	52.166,20

*El cálculo de las remuneraciones, incluye la retribución fija y variable

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2021 (EN EUROS)			2020 (EN EUROS)		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Directivos	103.790,65	139.589,77	132.527,36	115.782,01	140.212,14	136.091,39
Técnicos	49.877,88	54.047,59	53.017,66	51.071,31	53.560,65	53.029,83
Administrativos	47.913,54	54.715,87	50.944,28	48.294,09	56.743,70	52.910,89
Resto de personal	37.264,73	43.267,70	40.656,30	38.619,57	41.245,82	40.223,78
Total	43.354,36	57.014,41	51.722,42	44.931,62	55.773,27	52.166,20

*El cálculo de las remuneraciones, incluye la retribución fija y variable

LA DIFERENCIA SALARIAL, LA REMUNERACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO IGUALES O DE MEDIA DE LA SOCIEDAD

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2021	2020
Directivos	25,6%	17,4%
Técnicos	7,7%	4,6%
Administrativos	12,4%	14,9%
Resto de personal	13,9%	6,4%
Total	13,27%	7,57%

El cálculo realizado es la diferencia entre la remuneración de los hombres menos la remuneración de las mujeres, entre la remuneración de los hombres.

Como muestra del compromiso del Grupo con la transparencia, en 2021 al igual que en el año pasado, se ha realizado el cálculo de ésta utilizando la media ponderada por categoría profesional, resultando en una diferencia salarial total de 13,27 % (7,57 % en 2020). La diferencia salarial se ha visto incrementada este último año como consecuencia de las adquisiciones que ha llevado a cabo el grupo en el ejercicio 2021. Sin considerar las adquisiciones, la diferencia salarial se situaría en 8,65%.

LA REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS, INCLUYENDO DIETAS, INDEMNIZACIONES Y CUALQUIER OTRA PERCEPCIÓN DESAGREGADA POR GÉNERO

Los miembros del Consejo de Administración de Lorca Telecom Bidco, S.A.U., con excepción del presidente del Consejo, del Consejero Delegado y del Director General, no reciben remuneración alguna, ni dietas en su calidad de consejeros de la sociedad. Asimismo, durante el ejercicio 2021 no se han producido indemnizaciones por despidos de miembros del Consejo de Administración, ni existen provisiones por indemnizaciones pendientes a fecha de publicación de este informe.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Eduardo Díez-Hochleitner Rodríguez



Cristina Serna García-Conde



Jorge Lluch Pauner



Jorge Quemada Sáenz-Badillos



Thomas Railhac



Anthony Frank Elliott Ball



Robert Sudo



Stefano Bosio



Josep Maria Echarri Torres



Meinrad Spenger



José Germán López Fernández



Miguel Juan Segura Martín



Tomas Kubica

Retribución del presidente del Consejo

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. para el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel para el ejercicio 2021:

CONCEPTO	2021 (EN EUROS)	4T-20 (EN EUROS)
Retribución del presidente del Consejo de Administración	186.000	46.500

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

CONCEPTO	2021 (EN EUROS)	2020 (EN EUROS)
Retribución del presidente del Consejo de Administración	186.000	186.000

El Consejero Delegado y el Director General son miembros del Consejo de Administración de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y no perciben retribución alguna por tal condición. Sin embargo, como ejecutivos del Grupo, perciben una retribución como tales que, en su conjunto, es la siguiente:

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. para el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel para el ejercicio 2021:

CONCEPTO	2021 (EN EUROS)	4T-20 (EN EUROS)
Retribución fija	700.000	87.500
Retribución variable	397.750	-
Retribución en especie	40.494	4.321
Plan de incentivos a largo plazo	-	-
Total	1.138.244	91.821

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

CONCEPTO	2021 (EN EUROS)	2020 (EN EUROS)
Retribución fija	700.000	350.000
Retribución variable	397.750	553.403
Retribución en especie	40.494	17.381
Plan de incentivos a largo plazo(*)	-	47.373.441
Total	1.138.244	48.294.225

(*) Plan de Derechos sobre Revalorización de Acciones aprobado por la Junta General Extraordinaria de 1 de marzo de 2017.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	2021	2020
	5	3

El Grupo está sensibilizado con la integración de personas con discapacidad mediante la contratación directa. En la actualidad, las empresas del Grupo Xtra Telecom, S.A.U., The Bymovil Spain, S.L.U., Euskaltel, S.A.U. y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. cuentan con un certificado de excepcionalidad del cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LGD). Asimismo, pese a estar realizando acciones encaminadas a la contratación directa de personas con capacidad limitada, en el ejercicio 2021 se ha obtenido el certificado de excepcionalidad en Xfera Móviles, S.A.U.

La nueva sede corporativa cumple con la normativa vigente sobre accesibilidad para personas con movilidad reducida.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO

CONVENIO COLECTIVO	2021	2020
	100%	100%

DIÁLOGO SOCIAL

Dentro del equipo de profesionales, los agentes sociales tienen un papel protagonista como portavoces de las necesidades colectivas. El Grupo mantiene un diálogo social fluido, acorde con el crecimiento experimentado por el mismo en los últimos ejercicios. En este sentido, en el ejercicio 2021 se llevaron a cabo los procesos electorales tanto en Xfera Móviles y Lorca Telecom, así como en Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, para la creación y renovación, respectivamente, de los Comités de Empresa que facilitan el mencionado diálogo.

Fruto de las negociaciones activas durante el año 2021 se ha firmado un Protocolo de Desconexión Digital para la sociedad R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U.

Por otra parte, para la plantilla de Euskaltel sigue siendo de aplicación el IIIº Convenio Colectivo de Euskaltel S.A., si bien, la mesa de negociación constituida en 2020 sigue trabajando con el objetivo de suscribir un nuevo acuerdo.

**5.5.1 Desarrollo de talento**

El Grupo, a través de sus distintas políticas y procesos, se compromete a aplicar un adecuado programa de atracción y selección de talento, atendiendo a los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades del Grupo.

A continuación, resumimos las diferentes iniciativas que se han llevado a cabo, con el objetivo de contar con el mejor talento dentro del Grupo (comprometido con la empresa y con su desarrollo profesional, motivado, y alineado con la visión transformadora del Grupo):

1. Agile: se sigue apostando por el uso de metodologías ágiles en toda la estructura, desde el establecimiento de objetivos estratégicos a la gestión del día a día de los equipos.

- **Acompañamiento de Agile Coaches:** implementamos un proceso de acompañamiento llamado DIAS (Descubrimiento, Inmersión, Acompañamiento, Seguimiento). Los Agile Coaches ayudan a los equipos a revisar su forma de trabajar, optimizar su día a día, cambiar la forma en la que se relacionan entre ellos y con terceros, adoptar mejores prácticas e integrarse en el escalado Agile del Grupo.
- **Visibilidad del trabajo:** apostamos por herramientas que visibilizan el trabajo como JIRA, resultando más sencillo coordinarse con otros equipos y ordenar el trabajo, dedicando menos tiempo al reporting.
- **Equipos con foco en procesos extremo a extremo:** hemos creado equipos transversales con personas de sistemas, redes, operaciones y negocio, centrados en introducir nuevos productos y en hacer mejora continua de procesos relacionados con el *journey* de cliente. De esta forma, nos enfocamos en la experiencia de cliente durante todo su ciclo de vida.

2. Atracción y selección de talento: todas las vacantes se publican internamente. Se entrevista a todo empleado interesado, se le da *feedback* y se prioriza el movimiento interno versus candidaturas externas. Además, en los casos donde exista *gap*, se da apoyo para la consolidación en el puesto.

- **Captación de talento joven:** incorporamos estudiantes y recién titulados de forma recurrente, con proyecto formativo y acompañamiento. El formato con el 100% de tasa de contratación post prácticas, es la Cátedra con Universidad: proyectos de investigación ligados a innovación y tecnología. Actualmente el Grupo cuenta con 4 cátedras activas (Carlos III, UPM, Universidad de Coruña y Vigo, Universidad de Oviedo). Además, estamos en vías de abrir nuevas cátedras y colaboramos con distintos *másters*, como por ejemplo el de ciberseguridad de la Universidad del País Vasco.
- **Área de selección interna:** la actividad de selección se realiza internamente, asegurando diversidad, transparencia en el proceso y cercanía con los candidatos.



3. **Talent Review (MASvalor):** de manera continua, medimos la aportación de nuestros colaboradores.

- **QUÉ: gestión por OKRs.** En el último año, hemos evolucionado el modelo OKRs, eliminando la dimensión individual y centrando los esfuerzos en el rendimiento en equipo (tribus y *squads*). Aportan alineamiento y visibilidad con la estrategia. Estos resultados están ligados a la retribución variable.
- **CÓMO: evaluación 360°.** En el último año, hemos evolucionado las competencias/valores a un modelo basado en hábitos, donde todo el ecosistema del profesional valora la frecuencia con la que se aprecian hábitos clave para el grupo. Se valoran los conocimientos digitales/función.
- **Identificación del potencial:** Tipo de carrera profesional y atributos que la avalan. Distinguimos entre carrera de especialización, polivalencia o equilibrio. A través de este ejercicio, aseguramos que las acciones de desarrollo posteriores estén dirigidas a sacar el máximo potencial de cada colaborador.
- **Mapa de talento:** con la información del proceso de evaluación (qué, cómo y hacia dónde), celebramos comités de talento *bottom up*. Se ponen en común las valoraciones y se consensua la foto de talento definitiva.
- **FEEDBACK:** el último año hemos hecho hincapié en construir un modelo de feedback robusto, que recoge los momentos de feedback formal (después del proceso de *talent review*) e informales/multi-direccionales entre responsable y colaborador, e incluso grupales. Para estas últimas contamos con la dinamización y soporte del equipo interno de agile *coaches*.



4. **MAScarrera:** es el marco donde se apoya el modelo de desarrollo. Es transparente, y en él se identifican las rutas de carrera para cada perfil profesional. Después del proceso de *talent review* y una vez consensuado el mapa de talento, se manifiestan las conclusiones sobre MAScarrera. Como novedad, este año hemos introducido las discusiones de los movimientos en los comités de talento.

- **Movimiento horizontal, vertical o diagonal en MAScarrera:** teniendo en cuenta desempeño, potencial y evidencias organizativas basadas en la contribución y complejidad del puesto.
- **Acciones de desarrollo:** atendiendo a la criticidad del puesto, a los gaps identificados en el proceso de *talent review* y el posicionamiento en el mapa de talento y en MAScarrera. Toda acción de desarrollo parte de un ejercicio de autoconocimiento con el objetivo de profundizar en las fortalezas y áreas de mejora de los profesionales. Los profesionales reciben *feedback* personalizado y se les hace dueños de su plan de desarrollo.
- **Revisión salarial y otros elementos retributivos a corto, medio y largo plazo.**

5.5.2 Encuesta de clima laboral/cultural

En el año 2021 se ha consolidado el *Journey* del Empleado, lo cual ha llevado a mejorar muchos aspectos de la compañía más allá de peticiones puntuales recogidas en Happyforce. Una información que nos ha permitido tomar el pulso del sentimiento de los empleados y a lo que se le da importancia en cada momento para poder mejorar la experiencia de estos. Además, permite que los responsables de las áreas conozcan los resultados agregados en tiempo real para poner en marcha acciones de mejora.

La herramienta Happyforce la hemos implantado en todas las compañías que conforman el Grupo MASMOVIL, incrementando así el uso de ésta y la participación de todas las personas de las diferentes sedes del grupo. Hemos ido un paso más allá utilizando la herramienta para valorar y reconocer a los 4 empleados que mejor representan los valores de la compañía: '*mirada al cliente*', '*actitud positiva*', '*simplicidad*' y '*sostenibilidad*'.

Con Happyforce tomamos el pulso diario para medir el Happiness Index que es el número que permite entender el nivel de satisfacción y motivación de los empleados.

En 2021 la puntuación obtenida ha sido positiva, pues en una escala del 0 al 100, el Grupo ha conseguido un 66 de media anual con una participación media del 97%.



Happiness Index:

Del 01 de Ene. 2021 a 20 Dic. 2021



Observando la comparativa, estamos en buen camino para mejorar ya que nos encontramos entre el 50% de las mejores empresas en Happy Index.

También se mide de manera trimestral el eNPS (*Employee Net Promoter Score*), indicador que mide el nivel de satisfacción de los empleados dentro de la compañía, y por lo tanto, la probabilidad de recomendarla como un buen lugar para trabajar a familiares, amigos o conocidos.

En una escala de entre -100 y 100 el valor obtenido ha sido de 32,2 puntos, siendo un buen resultado. Este dato nos ayuda a seguir reforzando las acciones llevadas a cabo hasta ahora y a seguir mejorando con el *feedback* que nos dan los empleados.

En resumen, nuestros empleados están comprometidos y motivados, aunque también hay ganas de continuar con las mejoras para seguir creciendo.

A cierre de 2021 tenemos 1.668 empleados activos, lo que supone el 96% de la plantilla y más de 30 acciones de mejora realizadas.

El 23 de noviembre del 2021 se ha llevado a cabo una Encuesta de Cultura a todos los empleados del Grupo MASMOVIL.

Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

Participación: **60%**

Las respuestas a las siguientes preguntas fueron estas:

¿Con qué dos palabras definirías la cultura MM? **Ágil, Equipo y Cliente**

ORDENA POR PRIORIDAD LOS 4 VALORES:

MIRADA AL CLIENTE



827 han votado que es el 1º en prioridad

ACTITUD POSITIVA



327 han votado que es el 2º en prioridad

SOSTENIBILIDAD



214 han votado que es el 3º en prioridad

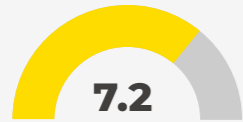
SIMPLICIDAD



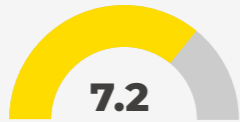
137 han votado que es el 4º en prioridad

¿EN QUE GRADO PERCIBES QUE SE VIVEN CADA UNO DE LOS COMPORTAMIENTOS?

MIRADA AL CLIENTE



ACTITUD POSITIVA



SOSTENIBILIDAD



SIMPLICIDAD



MIRADA AL CLIENTE



ACTITUD POSITIVA



SIMPLICIDAD

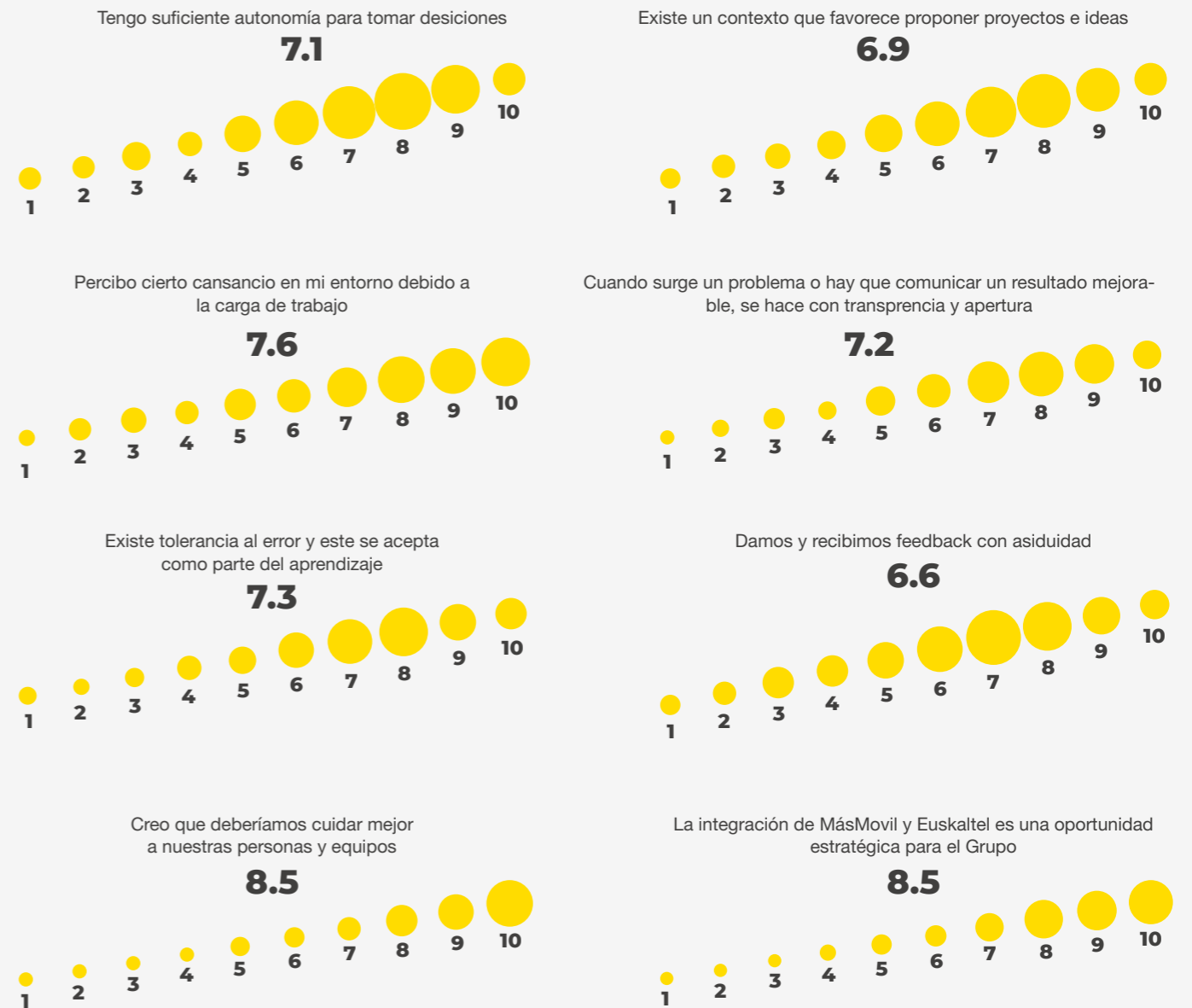


SOSTENIBILIDAD



PROYECTO DE INTEGRACIÓN CULTURAL - RESULTADO DE LA ENCUESTA

7.4



¿QUE COMPETENCIAS DE LIDERAZGO CREES QUE SON ESPECIALMENTE RELEVANTES EN ESTE MOMENTO?

- Gestión de conflictos
- Gestión emocional y resiliencia
- Gestionar equipos en la distancia
- Cuidado de los equipos: conocer y reconocer
- Autoconocimiento
- Comunicación, escucha y empatía
- Delegación y confianza
- Dar y recibir feedback
- Visión estratégica
- Capacidad de transformar(se)
- Saber integrar la diversidad

5.5.3 Gestión de la diversidad e igual de oportunidades

Enmarcamos dentro de nuestros objetivos estratégicos el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Formalizamos este compromiso en nuestra Política de Igualdad de Oportunidades, aprobada por el Consejo de Administración del Grupo con el fin de marcar los principios básicos de actuación para generar un entorno de trabajo favorable que facilite la conciliación de la vida personal y laboral de nuestros y nuestras profesionales y, en especial, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Fruto de este compromiso, en 2020 se firmaron los planes de igualdad de Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, negociados con los trabajadores en el marco de la Comisión de Igualdad, que constituyen nuestra guía de actuación para asegurar la ausencia de discriminación directa o indirecta en los procedimientos, herramientas y acciones relativas a los diferentes procesos de gestión de la empresa. Estos planes de igualdad se suman a los ya mencionados anteriormente de Xfera Móviles, S.A.U. y Lorca Telecom Bidco, S.A.U.



PLAN INTEGRAL DE DIVERSIDAD DEL TALENTO

El Plan Integral de Diversidad del Talento del Grupo MASMOVIL, en conexión con el Plan Estratégico y la apuesta por parte del Grupo de un modelo de sostenibilidad centrado en las personas, el medioambiente y el buen gobierno corporativo, consiste en el reflejo programático del compromiso de los responsables del Grupo por la Diversidad, tanto dentro como fuera de su organización.

Con este Plan, el Grupo MASMOVIL pretende convertirse en un referente interno y externo en la lucha contra las discriminaciones que pueden sufrir las personas derivadas de su género, diversidad funcional, edad, religión, cultura, etnia, identidad, lugar de procedencia, etc., y desde el convencimiento de que la no discriminación y la corresponsabilidad en las obligaciones familiares y sociales permiten valorar y optimizar el potencial y las posibilidades de todas las personas a las que, de una u otra manera, impacta el Grupo MASMOVIL, mejorando su calidad de vida, e incrementando, por lo tanto, su satisfacción con la Sociedad.

Este Plan persigue garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de todas las personas trabajadoras de la empresa, fomentar la constitución de una plantilla diversa a partir de la identificación del talento y la eliminación de las barreras existentes, así como impulsar la diversidad más allá de los límites de la organización en línea con su papel de agente social y en colaboración con sus proveedores y otras entidades públicas y privadas.

El Plan de Diversidad del Grupo MASMOVIL ha sido diseñado teniendo en cuenta que la diversidad:

- Está integrada en la estrategia empresarial del Grupo MASMOVIL y alineada con todas las políticas del Grupo.
- Es impulsada desde el Consejo de Administración y la alta dirección del Grupo, e implica a toda la plantilla.
- Incorpora la innovación social como elemento central de esta política y es la seña de identidad de su plantilla.
- Tiene un impacto en la plantilla del Grupo, en los clientes, en los partners, en la sociedad y, especialmente, en las personas.

Los principales principios rectores de la estrategia de diversidad del Grupo MASMOVIL se pueden resumir en los siguientes puntos:

- La diversidad es un elemento transversal y fundamental en la estrategia del Grupo MASMOVIL
- La diversidad se considera un valor positivo en el Grupo que deberá potenciarse, pues contribuye a sus éxitos y a su posicionamiento.
- La innovación social se incorpora en la gestión de la diversidad como un elemento clave para conseguir un verdadero impacto social dentro del Grupo y en toda la sociedad.
- Reconocimiento e identificación del talento en las personas con independencia de su diversidad y los condicionantes derivados de ella.
- La diversidad en todos los perfiles profesionales del Grupo estará garantizada como un aspecto fundamental para impulsar la creatividad, la innovación y la eficacia de la organización.
- Toda la plantilla del Grupo podrá participar en el diseño, gestión y la evaluación de la diversidad a través de los canales de comunicación establecidos al efecto.
- La mejora continua de la gestión de la diversidad se llevará a cabo a través de la realización de evaluaciones sucesivas y el control de los indicadores.





En el Plan de Diversidad se establecen los objetivos generales y operativos que regirán la política de diversidad del Grupo MASMOVIL durante los próximos 4 años (de junio 2021 a junio 2025). Para cumplir con dichos objetivos, Grupo MASMOVIL realizará anualmente un Plan de Acción específico en el que definirá las acciones concretas a realizar.

UNADEDOS

Según el IIº Estudio de la Población Publicitaria Española, realizado por el Club de Creativos y la APG (Account Planning Group), las mujeres representan el 51,5% de la base de la pirámide creativa, pero tan solo el 22% alcanza puestos de dirección, cifra que apenas se ha movido desde 2011. UnaDeDos es una iniciativa de Más Mujeres Creativas y el Club de Creativos que busca la unión del sector de la comunicación comercial, marcas y empresas, asociaciones, universidades y medios de comunicación, para impulsar el talento creativo femenino en puestos directivos y conseguir alcanzar la media de una de cada dos directoras creativas en 2030.

Como somos conscientes del impacto social y cultural que tiene la industria publicitaria en la sociedad, desde Grupo MASMOVIL nos comprometemos con dicha iniciativa a través de la marca Yoigo.

Nuestro objetivo es trabajar en una evolución desde dentro del sector, con la responsabilidad que tenemos

las marcas, promoviendo la diversidad de perfiles para enriquecer y aportar una perspectiva más amplia a las historias que contamos y la representación de la sociedad que mostramos. Además de promover la igualdad de oportunidades en la que creemos y eliminar la diferencia salarial existente.



Entre otras cosas, nos comprometemos a fomentar que más campañas de nuestras marcas sean lideradas por directoras creativas, para que progresivamente alcancen la proporción de una de cada dos. Aspiramos también a favorecer en concursos la presencia de directoras creativas a cargo de los equipos asignados por las agencias participantes, esperando que de aquí a 2030 una de cada dos agencias cuente con mujeres en esos puestos. Así mismo, actuamos como promotores y altavoces de la iniciativa tanto externa como internamente.

5.5.4 Bienestar y salud de nuestro equipo

La salud y seguridad de todos los empleados que forman el Grupo está presente en todas las actuaciones y decisiones diarias que atañen al Grupo, por ello, desde 2018 el Grupo cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Tal y como indica dicho Sistema de Gestión, el Grupo ha constituido como modalidad de organización preventiva un Servicio de Prevención Mancomunado, que se integra dentro del área de Recursos Humanos. Esta organización preventiva ha sido auditada por una entidad externa, obteniendo la correspondiente certificación con vigencia hasta enero de 2024.

Asimismo, por lo que se refiere al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Grupo Euskaltel, disponemos de la Certificación ISO45001 en las empresas Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con 5 Comités de Seguridad y Salud, distribuidos en las principales sedes (Asturias, Galicia, País Vasco y dos en Madrid). Estos comités están constituidos tanto por representantes de la empresa como de los trabajadores, y en ellos se hace seguimiento, se coordina y se debaten todos los aspectos relacionados con la seguridad y salud de los empleados.

HORAS DE ABSENTISMO, NÚMERO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, INDICANDO SU FRECUENCIA Y GRAVEDAD

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y considerando la fecha toma de control del Grupo Euskaltel:

	2021	4T-20
Horas de absentismo	51.107	9.108
Índice de absentismo (*)	0,93	1,17

(*) Expresa el número de jornadas perdidas utilizando la plantilla media (días naturales desde la baja hasta el alta, ambos inclusive) cada 100 jornadas de trabajo

ACCIDENTES	2021	4T-20
Mujeres	1	1
Hombres	3	-
RATIO DE FRECUENCIA	2021	4T-20
Mujeres	0,10	6,40
Hombres	0,18	-
RATIO DE GRAVEDAD	2021	4T-20
Mujeres	0,06	0,11
Hombres	0,06	-
ENFERMEDADES PROFESIONALES	2021	4T-20
Mujeres	-	-
Hombres	-	-

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

	2021	2020
Horas de absentismo	69.508	29.568
Índice de absentismo (*)	1,27	1,05

(*) Expresa el número de jornadas perdidas utilizando la plantilla media (días naturales desde la baja hasta el alta, ambos inclusive) cada 100 jornadas de trabajo

ACCIDENTES	2021	2020
Mujeres	1	1
Hombres	3	-
RATIO DE FRECUENCIA	2021	2020
Mujeres	0,08	1,73
Hombres	0,15	-
RATIO DE GRAVEDAD	2021	2020
Mujeres	0,05	0,029
Hombres	0,05	-
ENFERMEDADES PROFESIONALES	2021	2020
Mujeres	-	-
Hombres	-	-



ATENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Además de las actividades legalmente exigibles, el Servicio de Prevención Mancomunado ha orientado sus acciones hacia el Bienestar del Empleado. Muestra de ello son los esfuerzos conjuntos con otras áreas de la empresa (*Employee Experience*, Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa) para la puesta en marcha de diferentes iniciativas en beneficio de sus empleados, las cuales se enmarcarán dentro del *Plan Corporate Wellness*, que son iniciativas internas para la mejora tanto de la salud y el bienestar como satisfacción de los empleados del Grupo:



Servicio de telemedicina.



Realización de los Reconocimientos Médicos Laborales. En la sede central se han realizado en las dependencias del Servicio Médico, aportando gran comodidad y flexibilidad al empleado, que ha supuesto un incremento significativo de aceptación respecto a campañas anteriores.



De manera excepcional, en 2021 se ha ofrecido a los empleados vacunarse frente a la gripe, por los posibles efectos combinados de un doble contagio con el virus Sars-COV-2. La campaña ha tenido gran aceptación (35% de la plantilla).



Servicio de fisioterapia in-house dos veces por semana (reactivado en 2021, después de la suspensión temporal con motivo de la pandemia por Covid-19).



Distribución de fruta fresca en las diferentes sedes (reactivado en 2021, después de la suspensión temporal con motivo de la pandemia por Covid-19).



Firma de acuerdos con gimnasios cuya ubicación es cercana a la sede principal del Grupo.



Promoción de torneos y actividades deportivas de índole corporativo y colectivos.

Medidas de seguridad y salud LAVADO DE MANOS CON AGUA



Mójate las manos con agua. Utiliza la cantidad suficiente de jabón. Frótate bien de las n...



Frótate el dorso de los dedos. Lava los pulgares con un movimiento de rotación. Igualm...

#EsteVirusloPrevenimosUnidos y jabón o gel hidroalcohólico.



Sécate las manos con papel desechable y cierra el grifo con él antes de tirarlo. Mantén la puerta abierta, siempre que sea posible para asegurar la renovación de aire.

#EsteVirusloPrevenimosUnidos GRUPO MASMOVIL Servicio de Prevención

Medidas de seguridad y salud SALA DE REUNIONES



Evita aglomeraciones. Entra y sal de forma escalonada. Mantén la distancia mínima si no usas mascarilla. Evita tocarte la cara especialmente los ojos, la nariz y la boca.



Lávate las manos al entrar y salir de las instalaciones, con agua y jabón o gel hidroalcohólico. Deja la puerta abierta una vez terminada la reunión para asegurar la renovación de aire.

#EsteVirusloPrevenimosUnidos GRUPO MASMOVIL Servicio de Prevención

Medidas de seguridad y salud USO DEL



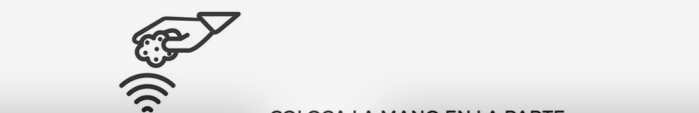
Evita aglomeraciones. Entra y sal de forma escalonada. Evita tocarte la cara especialmente los ojos, la nariz y la boca.



Sécate las manos con papel desechable y cierra el grifo con él antes de tirarlo. Mantén la puerta abierta, siempre que sea posible para asegurar la renovación de aire.

#EsteVirusloPrevenimosUnidos GRUPO MASMOVIL Servicio de Prevención

Medidas de seguridad y salud PAPELERAS AUTOMÁTICAS



COLOCA LA MANO EN LA PARTE SUPERIOR SIN TOCAR LA PAPELERAS. ABRA LA TAPA Y GUANTES Y...



Es obligatorio el uso de mascarilla dentro del ascensor.



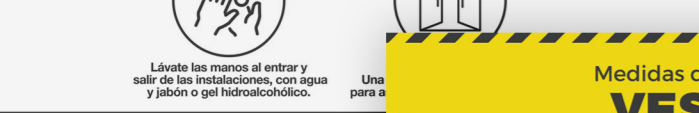
Es obligatorio el uso de mascarilla dentro del ascensor.



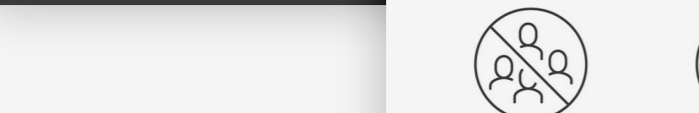
Es obligatorio el uso de mascarilla dentro del ascensor.



Es obligatorio el uso de mascarilla dentro del ascensor.



Es obligatorio el uso de mascarilla dentro del ascensor.



Es obligatorio el uso de mascarilla dentro del ascensor.



Es obligatorio el uso de mascarilla dentro del ascensor.

#EsteVirusloPrevenimosUnidos GRUPO MASMOVIL Servicio de Prevención

Medidas de seguridad y salud LAVADO DE MANOS CON GEL



Utiliza la cantidad suficiente de gel. Frótate bien las palmas. No te olvides del dorso de ambas manos. Presta atención al espacio entre los dedos.



Lava los pulgares con un movimiento de rotación. Igualm...

#EsteVirusloPrevenimosUnidos GRUPO MASMOVIL Servicio de Prevención

Medidas de seguridad y salud PUESTO DE TRABAJO



Uso obligatorio de mascarilla. Evita tocarte la cara especialmente los ojos, la nariz y la boca. Evita tocar o compartir tus equipos o material de oficina.



Lávate las manos al entrar y salir de las instalaciones, con agua y jabón o gel hidroalcohólico. Practicar buenos hábitos de higiene respiratoria.

GRUPO MASMOVIL Servicio de Prevención

de contaminantes ambientales como agentes patógenos. Se recomienda su uso para todo el personal expuesto a personas infectadas o posiblemente infectadas (personal sanitario, socio-sanitario).



Mascarillas quirúrgicas. Evitan la transmisión de agentes infecciosos a terceros, pero no son efectivas para prevenir contagios. Se recomienda su uso si tienes síntomas de COVID-19 y en...

Medidas de seguridad y salud VESTUARIO



Evita aglomeraciones. Entra y sal de forma escalonada. Mantén la distancia mínima si no usas mascarilla. Evita tocarte la cara especialmente los ojos, la nariz y la boca.



Lávate las manos al entrar y salir de las instalaciones, con agua y jabón o gel hidroalcohólico. Deja la puerta abierta una vez terminada la formación para asegurar la renovación de aire.

#EsteVirusloPrevenimosUnidos GRUPO MASMOVIL Servicio de Prevención

Medidas de seguridad y salud SCARILLAS



Mascarillas quirúrgicas. Evitan la transmisión de agentes infecciosos a terceros, pero no son efectivas para prevenir contagios. Se recomienda su uso si tienes síntomas de COVID-19 y en...



Mascarillas quirúrgicas. Evitan la transmisión de agentes infecciosos a terceros, pero no son efectivas para prevenir contagios. Se recomienda su uso si tienes síntomas de COVID-19 y en...



Mascarillas quirúrgicas. Evitan la transmisión de agentes infecciosos a terceros, pero no son efectivas para prevenir contagios. Se recomienda su uso si tienes síntomas de COVID-19 y en...



Mascarillas quirúrgicas. Evitan la transmisión de agentes infecciosos a terceros, pero no son efectivas para prevenir contagios. Se recomienda su uso si tienes síntomas de COVID-19 y en...

#EsteVirusloPrevenimosUnidos GRUPO MASMOVIL Servicio de Prevención

Medidas de seguridad y salud ZONAS



Se priorizarán las reuniones a través de Webex Teams.



Se evitarán las reuniones presenciales.

#EsteVirusloPrevenimosUnidos GRUPO MASMOVIL Servicio de Prevención

PLAN DE ACTUACIÓN FRENTE A LA PANDEMIA POR COVID-19

Desde el inicio de la pandemia, Grupo MASMOVIL ha mantenido un nivel de seguridad y protección frente a contagios que ha permitido trabajar de forma presencial (dentro del sistema de trabajo mixto remoto-presencial). De forma resumida, las actuaciones que se han mantenido en el año 2021 frente a la pandemia por Covid-19 han sido:

La realización de pruebas de detección de Covid-19, con realización de campañas semanales o cada 2 semanas (según la incidencia poblacional).

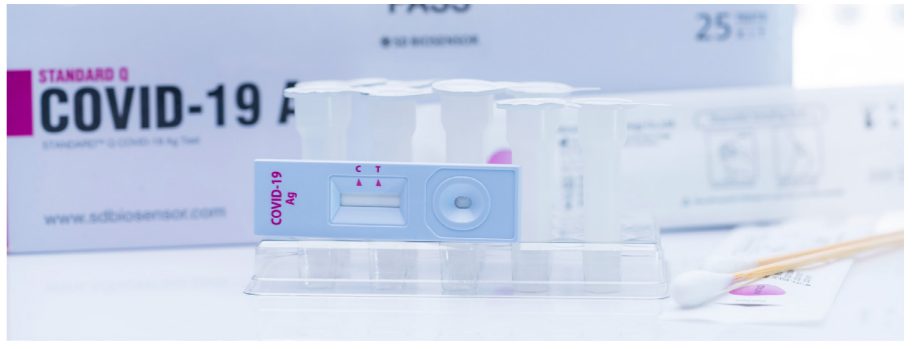
El servicio de transporte discrecional para ir y venir al centro de trabajo, para evitar el uso de transporte público colectivo.

La información continua a los empleados de la evolución de la pandemia, y de las pautas a seguir, en base a las actualizaciones facilitadas por las autoridades sanitarias.

El mantenimiento de las medidas en los centros de trabajo (distancias de seguridad, señalización, medición de temperatura, disposición de productos de higiene y protección, refuerzo del servicio de limpieza, limitación de aforos, limitación de actividades y eventos multitudinarios, etc.).

El seguimiento continuo de casos de contagio, contactos estrechos, y aislamientos preventivos con reporte al Comité Ejecutivo.

La dotación recurrente y constante de material de higiene y protección a los empleados tanto en sedes como envío al personal comercial.



5.5.5 Formación

En línea con lo estipulado en la Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales aprobada por el Consejo de Administración, la estrategia del Grupo en el ámbito de la Formación y el Desarrollo se centra en promover y facilitar un ecosistema de autogestión y autonomía a la hora de adquirir y compartir el conocimiento y a la hora de dar pasos en el desarrollo personal y profesional.

Para cumplir con este reto, los planes e iniciativas de formación se siguen diseñando a partir de un ejercicio de análisis e identificación de necesidades por parte de las áreas del Grupo, en consonancia con la estrategia global del mismo.

Los formatos de formación abarcan tanto la presencial desde septiembre de 2021, como la formación online y la formación en *streaming* o virtual. Durante 2021, además, seguimos contando con nuestro LMS (*Learning Management System*) y nuevas plataformas de Idiomas y de conocimiento técnico.

En materia de Formación y Desarrollo se han buscado los siguientes objetivos:

- Reforzar y fomentar las formaciones internas, llevando a cabo entre una y dos formaciones al mes de enero a junio y una al mes de septiembre a noviembre.
- Proporcionar una herramienta de conocimientos técnicos, comunidades técnicas y ensayo de certificaciones técnicas a los roles de MAScarrera a los que aplica (en su mayoría pertenecientes al área de Sistemas): **Pluralsight**.
- Diseñar e implantar acciones formativas para grupos reducidos e incluso contribuidores individuales dando respuesta a las necesidades de negocio y de las personas.
- Continuamos con el foco puesto en la excelencia comercial de los profesionales de nuestros canales: Supervisores de Canal Exclusivo, Gestores de puntos de venta del Canal no Exclusivo, colectivos de Trade Marketing de todos los canales y, para terminar, gestores del canal de SoHo.

En lo que a Desarrollo se refiere, a partir de la arquitectura de carrera MAScarrera y la identificación de colectivos de Talento Clave llevada a cabo por el departamento de Talento y Organización, lanzamos las dos primeras iniciativas transversales de Desarrollo: un programa de mentoring en el que se ven involucradas y participan todas las personas identificadas en uno de los cuatro colectivos de Talento Clave tanto de Grupo Euskaltel como de Grupo MASMOVIL; y dos *Development Center* para los colectivos identificados como futuros líderes de la compañía, uno para Grupo Euskaltel y otro para Grupo MASMOVIL.

Por otro lado, lanzamos MASMOVIL *Innovation & Leadership Program* (MLIP) desarrollado ad hoc con una escuela de negocios destinado a los 60 ocupantes de puestos críticos de Grupo MASMOVIL. La primera edición se ha llevado a cabo en 2021 y la segunda tendrá lugar en 2022. El objetivo de este programa es complementar los puntos fuertes de ese colectivo y cubrir los gaps a nivel de visión estratégica y desarrollo de personas detectado en este colectivo en 2019-2020.

Adicionalmente, por lo que respecta al Grupo Euskaltel, durante el año 2021 se ha puesto el foco en varias líneas de formación:

- En el área de habilidades, hemos desarrollado nuevos contenidos en la plataforma de formación online, *FIT Learning*.
- Se ha seguido acompañando a nuestro equipo comercial con acciones como la Vinculación y Fidelización de clientes, el Social selling a través de LinkedIn y la Negociación Grandes Cuentas y Redacción Persuasiva.
- Para desarrollar el enfoque Customer Centric, se han implementado algunas acciones como CEX, Neuromarketing y Desarrollo de nuestra solución de Contact Center Odigo.
- La formación técnica ocupa un capítulo importante en el plan de formación para potenciar nuestra capacidad tecnológica. En este apartado hemos enfocado la formación hacia soluciones de virtualización y cloud pública, protocolos de Routing&Switching y en tecnologías específicas como, WMWare, Azure de Microsoft o Fortinet con soluciones como SD-WAN.
- Asimismo se han llevado a cabo otras formaciones en el área de TI (arquitectura y herramientas Big Data), formaciones sobre herramientas digitales del ecosistema Office 365, sobre Marketing Digital, formación de idiomas y sobre Gestión de Proyectos y metodologías ágiles.

Durante 2021 se han impartido un total de 25.515 horas de formación, complementada con dos programas de concienciación transversales para toda la compañía: Ciberseguridad y Compliance.



HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

Desde la fecha de toma de control de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. en el ejercicio 2020 y considerando la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

HORAS DE FORMACIÓN	2021	4T-20
Directivos	1.767	124
Técnicos	8.302	2.190
Administrativos	7.683	131
Resto de Personal	7.763	1.150
Total	25.515	3.595

HORAS DE FORMACIÓN MEDIAS POR GÉNERO	2021	4T-20
Mujeres	14,83	3,04
Hombres	12,84	3,26

De las empresas del Grupo en 2021 y 2020 (considerando como fecha de incorporación al Grupo el 1 de enero del año de su adquisición):

HORAS DE FORMACIÓN	2021	2020
Directivos	2.498	1.482
Técnicos	12.041	8.743
Administrativos	9.351	817
Resto de Personal	14.663	8.209
Total	38.553	19.251

HORAS DE FORMACIÓN MEDIAS POR GÉNERO	2021	2020
Mujeres	23,13	15,59
Hombres	18,96	15,74



5.6 Ética empresarial

5.6.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno

El Grupo tiene como valores corporativos la honradez, la integridad y el cumplimiento normativo. Por ello, mantiene un firme compromiso con la lucha contra la corrupción y el soborno que se tradujo en la aprobación por parte del Consejo de Administración del 27 de febrero de 2020 de una nueva versión del Código Ético del Grupo, aprobado originariamente el 22 de mayo de 2017, norma fundamental de la Sociedad y sus empresas filiales, que recoge los valores y principios que deben guiar el comportamiento de todos los que integran el Grupo.

A través del Área de Recursos Humanos se han llevado a cabo campañas de adhesión al Código Ético, que ha sido firmado por todos los empleados del Grupo, incluyendo las nuevas incorporaciones que lo reciben como parte del pack de bienvenida, debiendo devolver una copia firmada que es custodiada por dicha Área.

Todos los empleados tienen a su disposición un canal ético, confidencial, a través del cual se han evaluado y contestado todas las consultas recibidas.

A lo largo de 2021, no se han producido denuncias ni reportado casos de corrupción o soborno en el Grupo.

Las políticas y procedimientos implementados por el Grupo para luchar contra la corrupción y el soborno, además del Código Ético ya mencionado, son el Código Ético de Proveedores, la Política de prevención de delitos, contra el fraude y corrupción, la Política de aceptación y entrega de regalos e invitaciones, la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales, el Protocolo de actuación con las administraciones públicas y los partidos políticos y el Manual de Prevención de Riesgos Penales, todos ellos aprobados por el Consejo de Administración.

El Código Ético del Proveedor incluye un apartado específico de requisitos en materia de lucha contra la corrupción y el soborno en la cual se establece que el proveedor se compromete a hacer suyas varias de las premisas estipuladas en la Política de prevención de delitos, contra el fraude y la corrupción del Grupo.



Asimismo, el Grupo dispone de diversas normas internas que regulan diversas materias como el Procedimiento para conflictos de interés y operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y alta dirección del Grupo y las Normas para el tratamiento de la información restringida.

El Grupo ha desarrollado un plan de prevención penal donde se han implementado controles efectivos y se han detallado las posibles infracciones, y un manual de prevención de delitos. En relación directa con lo indicado anteriormente, y de conformidad con el Reglamento del Consejo de Administración, «bajo la supervisión del Consejo de Administración existirá una función interna de cumplimiento normativo ejercida por una unidad o departamento interno de la Sociedad» y, en este sentido el *Compliance Officer* informa directamente al Consejo de Administración, de forma periódica, sobre el grado de cumplimiento de la función interna de cumplimiento normativo. En relación con ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en las normas de gobierno del Grupo, el *Compliance Officer* del Grupo promueve una cultura de cumplimiento normativo, transparencia, ética y control interno en todos los ámbitos, contando para ello con el compromiso de la alta dirección, e impulsa la efec-

tiva supervisión de los riesgos no financieros del Grupo, haciendo hincapié en la prevención de los riesgos penales.

En este sentido, el 27 de febrero de 2020, el Consejo de Administración aprobó el Estatuto del *Compliance Officer* y funcionamiento del Canal Ético, que viene a regular la configuración del *Compliance Officer* del Grupo, sus funciones y los procedimientos que se deberán seguir para el ejercicio de éstas, garantizando la autonomía necesaria de la función de supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de Organización y Gestión de Riesgos Penales del Grupo.



De conformidad con lo dispuesto en el propio Reglamento del Consejo de Administración, el *Compliance Officer* debe informar a la Comisión de Auditoría y Control en el caso en el que se reciba la comunicación de alguna irregularidad de potencial trascendencia, especialmente financiera y contable en el seno del Grupo.

En línea con lo dispuesto en artículo 31 bis apartado 5.6° del Código Penal y como muestra del compromiso del Consejo de Administración con la lucha contra el fraude y la corrupción y la prevención de delitos, en el ejercicio 2019 dicho órgano aprobó la realización de una verificación del modelo de organización y control de riesgos penales por un experto externo independiente del Grupo que finalizó en febrero de 2020 con la emisión de un informe que concluye que el mismo cumple con las exigencias generales establecidas en el ordenamiento jurídico, tratándose de un modelo eficaz desde el punto de vista de la legislación penal.

Adicionalmente, en cumplimiento de las obligaciones de revisión, seguimiento y verificación establecidas en el Manual de Prevención de Riesgos Penales del Grupo MASMOVIL, que establece la periódica revisión y actualización de los riesgos penales identificados y de los controles de prevención asociados a éstos, en noviembre de 2021 se llevó a cabo una revisión y actualización del Análisis de Riesgos Penales del Grupo, tomando para ello en consideración las modificaciones habidas tanto en su estructura corporativa como en las actividades empresariales que se vienen desarrollando.

Asimismo, el Grupo Euskaltel, adquirido en el ejercicio 2021, tiene implantando un Sistema de Gestión de Riesgos Penales y un Sistema de Gestión Antisoborno, certificados por AENOR bajo las normas UNE19601 y la ISO37001, respectivamente, certificación que se prevé extender a todo el Grupo MASMOVIL durante los próximos meses.

Por su parte, anualmente Auditoría Interna emite un informe de revisión del Sistema de Prevención de Riesgos Penales del Grupo.



5.6.2 Respeto a los Derechos Humanos

Dado que las actividades de Grupo MASMOVIL se circunscriben a España, las cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos no constituyen un asunto material para el Grupo. En la Unión Europea tanto la abolición del trabajo forzoso o infantil, como el respeto a la libertad de asociación están fuertemente vigiladas y garantizadas. Estas cuestiones se limitan por tanto a la adecuada gestión de los empleados y la garantía del cumplimiento de sus derechos fundamentales.

A pesar de que las actividades del Grupo tienen un impacto reducido en relación con los derechos humanos, este es consciente de la importancia de la protección de sus empleados y del impacto social. Por ello, en la Política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración el 30 de junio de 2017, se hace mención expresa a la protección de los derechos fundamentales de los trabajadores y está en constante revisión por el *Compliance Officer* del Grupo.

No obstante, el Grupo desea ir más allá en las cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos y el 27 de febrero de 2018 aprobó una política específica para la formalización de su compromiso con aquéllos y con los derechos laborales a nivel nacional e internacional. En ella se hace mención del Pacto Mundial de Naciones Unidas (al que el Grupo se ha adherido en 2020), a los principios rectores sobre la empresa y los derechos humanos y a la política social de la OIT (Organización Internacional del Trabajo).



El Grupo mantiene su compromiso de realizar una apropiada gestión con respecto a sus empleados y la garantía del cumplimiento de sus derechos fundamentales, eliminando cualquier tipo de discriminación en el trabajo a través de los distintos procedimientos internos y del Código Ético del Grupo, y con sus proveedores a través del obligado cumplimiento del Código Ético para Proveedores. En todo momento, se exige el respeto a los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional y el cumplimiento de los estándares internacionales.

Asimismo, el Grupo manifiesta su rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso, comprometiéndose con el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, así como a implementar procedimientos de diligencia debida para la identificación de riesgos en esta materia y a verificar dichos procedimientos.

El Grupo MASMOVIL no tiene conocimiento de que se hayan desarrollado comportamientos inadecuados o producido denuncias que vulneren los derechos humanos, ni casos o denuncias relacionadas con ningún tipo de discriminación.



ACERCA DE ESTA MEMORIA

Esta memoria incluye los principales resultados de las actividades que ha desarrollado el Grupo formado por Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y sus sociedades dependientes (“Grupo”, “La Sociedad” o “Grupo MASMOVIL”) en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2021, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

El alcance abarca la información del Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y las sociedades dependientes que se detallan en el Anexo I de las cuentas anuales consolidadas.

En el presente informe se detallan el modelo de negocio del Grupo, nuestra relación con los grupos de interés, la gestión de riesgos y el análisis de los impactos y contribuciones positivas de nuestra operación, en materia económica, social y medioambiental. Para su elaboración nos basamos en el sistema de reporte de información financiera y no financiera implementado en el Grupo, así como en las iniciativas que desarrollamos en los territorios en los que desempeñamos nuestra actividad.

En este ejercicio anual de reporte exponemos las acciones e indicadores implementados como contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, con las que respondemos también a nuestro compromiso corporativo con los Diez (10) Principios del Pacto Mundial y la Agenda 2030 de la ONU (Organización de las Naciones Unidas).

CRITERIOS DE ELABORACIÓN

La presente memoria se ha elaborado considerando los requisitos de reporting establecidos por la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, del 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante “Ley”). Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en los Estándares del *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI), como referencia para la elaboración del presente documento.

La presente memoria forma parte del Informe de Gestión del Grupo formado por Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y sociedades dependientes, por lo que es sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que este, a fin de dar cumplimiento a las directrices establecidas en la Ley 11/2018.



ÍNDICE DE CONTENIDOS EXIGIDOS POR LA LEY

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
Modelo de negocio		
Modelo de negocio, organización, estructura y entorno empresarial	1. Conócenos	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera la compañía empresarial	1. Conócenos	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	1. Conócenos	GRI 103 - 2
Principales factores y tendencias que afecten a la futura evolución de la organización	1. Conócenos	GRI 102-15
General		
Marco de reporting	Acerca de este informe	GRI 102-54
Principio de materialidad	2.3 Nuestros grupos de interés	GRI 102-46 GRI 102-47
Modelo de sostenibilidad		
Políticas de sostenibilidad	2. Nuestro compromiso con la sostenibilidad	
Riesgos de sostenibilidad	5.2 Sistemas de control y gestión de riesgos	GRI 102-30
Información medioambiental		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	3. Medioambiente	GRI 102-15 GRI 103-2
Información general		
Efectos de las actividades de la empresa en el Medio Ambiente y sobre la salud y la seguridad, procedimientos de evaluación o certificación ambiental	3. Medioambiente	GRI 102-15
Principio de precaución	3.1 Excelencia en la gestión ambiental	GRI 102-11
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	3.1 Excelencia en la gestión ambiental	GRI 103-2
Provisiones y garantías para riesgos ambientales	3.1 Excelencia en la gestión ambiental	GRI 103-2
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente	3.4 Lucha contra el cambio climático	GRI 103-2 GRI 305-7
Medidas asociadas a contaminación lumínica, ruido y otras	No material. Debido a la naturaleza de la actividad del Grupo MASMOVIL, no existen impactos en materia de contaminación lumínica ni acústica.	GRI 103-2

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	3.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos	GRI 301-3 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Debido a la naturaleza de la actividad de Grupo MASMOVIL, no consideramos el desperdicio alimentario como un asunto material, por lo que no realizamos acciones correctivas en este ámbito.	GRI 103-2
Consumos		
Agua: consumo y suministro	3.2 Consumo responsable de recursos naturales	GRI 303-1
Materias primas: consumo y medidas de reducción	3.2 Consumo responsable de recursos naturales	GRI 301-1 GRI 301-3
Energía: consumo, medidas de eficiencia energética	3.2 Consumo responsable de recursos naturales	GRI 302-1 GRI 302-3
Cambio Climático		
Emisiones de efecto invernadero	3.4 Lucha contra el cambio climático	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
Medidas de adaptación al cambio climático	3.4 Lucha contra el cambio climático	GRI 103-2
Metas de reducción de emisiones	3.4 Lucha contra el cambio climático	GRI 305-5
Biodiversidad		
Medidas de preservación	3.2 Consumo responsable de recursos naturales	GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3
Impactos causados en áreas protegidas		
Información social y relativa al personal		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5.5 Nuestro Equipo	GRI 102-15 GRI 103-2
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	5.5 Nuestro Equipo	GRI 102-8 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	5.5 Nuestro Equipo	GRI 102-8
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	5.5 Nuestro Equipo	GRI 102-8 GRI 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	5.5 Nuestro Equipo	GRI 401-1

ÍNDICE DE CONTENIDOS EXIGIDOS POR LA LEY

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI	Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	5.5 Nuestro Equipo	GRI 103-2 GRI 405-2 en lo que respecta a la remuneración de mujeres frente a hombres por categoría profesional	Accesibilidad universal Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.5 Nuestro Equipo 5.5.3 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 103-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	5.5 Nuestro Equipo	GRI 103-2 GRI 405-2 en lo que respecta a la remuneración de mujeres frente a hombres por categoría profesional	Igualdad de oportunidades Medidas adoptadas para promover la igualdad, planes de igualdad y política de no discriminación y gestión de la diversidad	5.5 Nuestro Equipo 5.5.3 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 103-2
Remuneración media de los consejeros y directivos	5.5 Nuestro Equipo	GRI 103-2	Respeto de los Derechos Humanos Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5.6.2 Respeto a los Derechos Humanos	GRI 102-15 GRI 103-2
Políticas de desconexión laboral	5.5 Nuestro Equipo	GRI 103-2	Aplicación de procedimientos de diligencia debida Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso mitigación, gestión y reparación	5.6.2 Respeto a los Derechos Humanos	GRI 102-16 GRI 102-17
Empleados con discapacidad	5.5 Nuestro Equipo	GRI 405-1	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	5.6.2 Respeto a los Derechos Humanos	GRI 103-2
Organización del tiempo de trabajo			Promoción y cumplimiento de convenios OIT relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva	5.6.2 Respeto a los Derechos Humanos	GRI 103-2
Organización del trabajo	5.5 Nuestro Equipo	GRI 103-2	Eliminación de la discriminación en el empleo, trabajo forzoso u obligatorio y trabajo infantil.	5.5.3 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	5.5.4 Bienestar y salud de nuestro equipo	GRI 103-2	Lucha contra la corrupción y el soborno Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5.6.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas de conciliación familiar	5.5 Nuestro Equipo	GRI 103-2 GRI 401-3	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	5.6.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2
Salud y seguridad laboral			Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	5.6.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	5.5.4 Bienestar y salud de nuestro equipo	GRI 103-2 GRI 403-1 (2018) GRI 403-3 (2018)	Aportaciones a fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro	4.2 Desarrollo Social	GRI 102-13
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	5.5.4 Bienestar y salud de nuestro equipo	GRI 403-9 (2018)			
Relaciones laborales					
Organización del diálogo social	5.5 Nuestro Equipo	GRI 103-2			
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	5.5 Nuestro Equipo	GRI 102-41			
Balance de convenios colectivos en la salud y la seguridad en el trabajo	5.5.4 Bienestar y salud de nuestro equipo	GRI 403-4 (2018)			
Formación y desarrollo profesional					
Políticas implementadas en el campo de la formación	5.5.1 Desarrollo de talento 5.5.5 Formación	GRI 404-2			
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	5.5.5 Formación	GRI 404-1 en lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional			

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
Sociedad		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	4. Personas y Sociedad	GRI 102-15 GRI 103-2
Comunidades locales		
Impacto de la actividad de la sociedad: empleo, el desarrollo local, poblaciones locales y en el territorio	4. Personas y Sociedad	GRI 204-1 GRI 413-1
Diálogo con la comunidad local	4. Personas y Sociedad	GRI 102-43
Acciones de asociación o patrocinio	4.3.3 Alianzas con asociaciones	GRI 103-2
Cadena de suministro		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	5.4 Gestión de la cadena de suministro	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	5.4 Gestión de la cadena de suministro	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-2
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	5.4 Gestión de la cadena de suministro	GRI 102-9
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	5.3 Clientes	GRI 103-2
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	5.3.3 Reclamaciones	GRI 103-2
Fiscalidad		
Beneficios obtenidos país por país antes de impuestos	4.1.4 Creación de valor económico	GRI 103-2
Impuestos sobre beneficios pagados	4.1.4 Creación de valor económico	GRI 103-2
Subvenciones públicas recibidas	4.1.4 Creación de valor económico	GRI 201-4

MASMOVIL[®]