

Informe de Medición del Impacto Social y Medioambiental

2024



Índice

1. Carta del CEO	4
2. Desafíos y oportunidades en la medición del impacto social	6
3. Acerca de este Informe	7
4. Enfoque metodológico	8
5. Resumen ejecutivo	10
6. Evaluación del impacto	12
6.1. Conectividad y reducción de la brecha digital	13
6.2. Gestión medioambiental y sostenibilidad	18
6.3. Liderazgo y comunidad	30
6.4. Compromiso de los empleados, cultura, igualdad y diversidad ...	38
6.5. Gobierno, ética y transparencia	46
7. Conclusiones	50
8. Anexo	52
8.1. Metodología de medición	53
8.2. Bibliografía	63

1. Carta del CEO

Introducción por Meinrad Spenger, Chief Executive Officer

Es un **placer presentar nuestro primer Informe de Medición del Impacto Social y Medioambiental** del Grupo MASMOVIL que refleja nuestro **compromiso con el desarrollo de un modelo de negocio sostenible** y que recoge el impacto de muchas iniciativas concretas y relevantes en relación con ESG que estamos llevando a cabo para seguir siendo **el operador de telecomunicaciones en España con mayor impacto positivo**.

Este ejercicio de evaluación del impacto social de MASMOVIL se ha llevado a cabo aplicando la metodología presentada por la **Impact Weighted Accounts Initiative (IWAI)**, desarrollada por la prestigiosa **Universidad de Harvard**. Esta metodología nos permite cuantificar el valor económico de los diferentes impactos sociales y medio ambientales derivados de las actividades más relevantes del Grupo.

El informe contiene y analiza las cinco categorías de impacto que articulan la actividad estratégica de MASMOVIL: **la conectividad, la sostenibilidad, el liderazgo, el compromiso y la transparencia**.

El resultado del informe nos hace sentir muy satisfechos de nuestro trabajo, ya que el Grupo MASMOVIL está **generando un impacto social** con sus actividades por un valor **que supera anualmente los 7.000 millones de euros**. Esta cifra refleja **la magnitud de nuestro compromiso** traducida en valor tangible para la sociedad y el medioambiente, demostrando cómo la sostenibilidad forma parte del ADN de nuestra compañía, siendo este **uno de nuestros valores fundamentales**.

Entre las iniciativas de las que me siento más satisfecho y que forman parte de este informe están, por ejemplo, la **mejora de la conectividad en España y la reducción de la brecha digital** gracias a nuestros despliegues de fibra en los pueblos y **zonas rurales**

donde hemos desplegado cerca de 3 millones de hogares en pueblos de menos de 20.000 habitantes; y de la **tecnología móvil 5G**, con la que cubrimos ya cerca del 80% de la población española.

Es de especial importancia recordar que MASMOVIL sigue siendo la **primera telco europea** y la única en España en formar parte y estar certificada por el movimiento **BCorp** y **lideramos** nuestra industria en **ratings de ESG** como los de Sustainalytics, Sustainable Fitch, o Clarity. Además, desde el año 2020, hemos alcanzado las **Cero Emisiones Netas de CO2 para alcances 1 y 2**, convirtiéndonos en la primera telco europea en conseguir este hito con el uso 100% de energía renovables para nuestro consumo eléctrico, y el año pasado **redujimos más de un 30% las emisiones de alcance 3**. Asimismo, **medimos las emisiones de los vehículos** de nuestra flota y empleados e implementamos medidas para su reducción.

En términos de nuestro compromiso con los clientes, MASMOVIL se mantiene como el operador **líder en satisfacción de los clientes en España**, con el NPS más alto de los operadores con red. En este sentido, el Grupo va a seguir redoblando su apuesta por tener los clientes más satisfechos del mercado asegurando la **calidad de servicio** de cada uno de nuestros usuarios de forma individual.

Pero nuestra labor de impacto no acaba ahí, también **desarrollamos nuestra responsabilidad social** mediante colaboraciones deportivas y culturales, donaciones, programas de voluntariado y alianzas, muchas de ellas en el ámbito local, que contribuyen de manera directa y efectiva a favorecer la igualdad de oportunidades y la mejor integración social de las personas que forman parte de nuestra sociedad.

Asimismo, desde MASMOVIL **apoyamos la innovación y el talento** a través de cátedras y becas universitarias, y debido a nuestra historia como start-up, disponemos de programas de emprendimiento tanto a nivel nacional como local, a través de nuestra iniciativa ¡Qué vivan los pueblos! Con la que ayudamos a revitalizar los pueblos acelerando sus empresas y **generando impacto positivo en la España rural.**

Para terminar, este documento no es solo un testimonio de nuestro **compromiso continuo con la responsabilidad social**, sino también una herramienta valiosa para **comprender y medir el impacto real de nuestras acciones** en la sociedad en todas sus dimensiones. Es un recordatorio de que la sostenibilidad

no es solo una tendencia, sino **una guía que realmente nos impulsa** hacia un futuro donde nuestro impacto positivo deja una **huella duradera** en el mundo que compartimos.

Medir nuestro impacto real es materializar nuestra razón de ser y resaltar nuestro importante papel para la construcción y el desarrollo de una sociedad sostenible y respetuosa con el planeta.



2. Desafíos y oportunidades en la medición del impacto social

¿QUÉ ES EL IMPACTO SOCIAL?

Existen múltiples fuentes que definen qué es el impacto social. Todas ellas coinciden en que se trata de un concepto relacionado con la generación de cambios sobre el bienestar de los seres humanos.

Con el objetivo de superar la confusión por la ausencia de una definición estándar, desde la Cátedra de Impacto Social de la Universidad Pontificia de Comillas¹, Mapfre, Open Value Foundation, Fundación Repsol, Management Solutions y su think tank compuesto por más de 50 organizaciones del ecosistema de impacto, se ha propuesto una definición que cuenta con el respaldo de todo este amplio número de expertos en la materia: “el impacto social hace referencia a los cambios que experimentan, tanto las personas como el planeta, por causa de una actividad, programa o política concreta, que afectan a las condiciones humanas en el largo plazo. Estos cambios pueden ser medibles, positivos o negativos, intencionados o no intencionados, tangibles o intangibles.”

MOTIVOS Y UTILIDAD DE MEDIR EL IMPACTO SOCIAL

Por otro lado, surgen una serie de preguntas relacionadas con el por qué y el para qué de medir el impacto social generado por la actividad de una compañía.

A continuación, se identifican cuatro aspectos de especial relevancia estratégica y operativa relacionados con el ejercicio de medición del impacto social:

- **Grupos de interés:** la creación de políticas o medidas para impulsar la creación de valor social deben estar orientadas hacia la cobertura de las necesidades de todos los grupos de interés quienes demandan información sobre la sostenibilidad y el impacto generado por estas estrategias respetuosas con la sociedad y el medioambiente.

- **Contribución:** el impacto social hace referencia a los cambios sociales que tienen lugar como consecuencia de las acciones llevadas a cabo por una organización tras conocer los resultados de los ejercicios de medición del impacto.
- **Gestión:** las organizaciones han empezado a invertir recursos y prestar dedicación a los ejercicios de medición de su impacto social, con el objetivo de cuantificar el valor de estos de tal manera que dicha información pueda considerarse como un input clave para la gestión y reorientación de sus modelos de negocio y estrategia.
- **Oportunidades de negocio:** en acciones empresariales con criterios de sostenibilidad, como por ejemplo, ahorro de costes, captación del valor de mercado derivado de nuevas oportunidades de negocio y financiación, concesiones públicas, incremento de la cuota de mercado y número de clientes al innovar y anticiparse a los cambios en la demanda e inquietudes de los clientes, etc.

¹Propuesta para la medición y gestión del impacto social. En búsqueda de un lenguaje común. Cátedra de Impacto Social de ICADE

3. Acerca de este informe

OBJETIVO

Este informe recopila los resultados de la medición del impacto social y medioambiental generado por el Grupo MASMOVIL a través de toda su actividad en el mercado español.

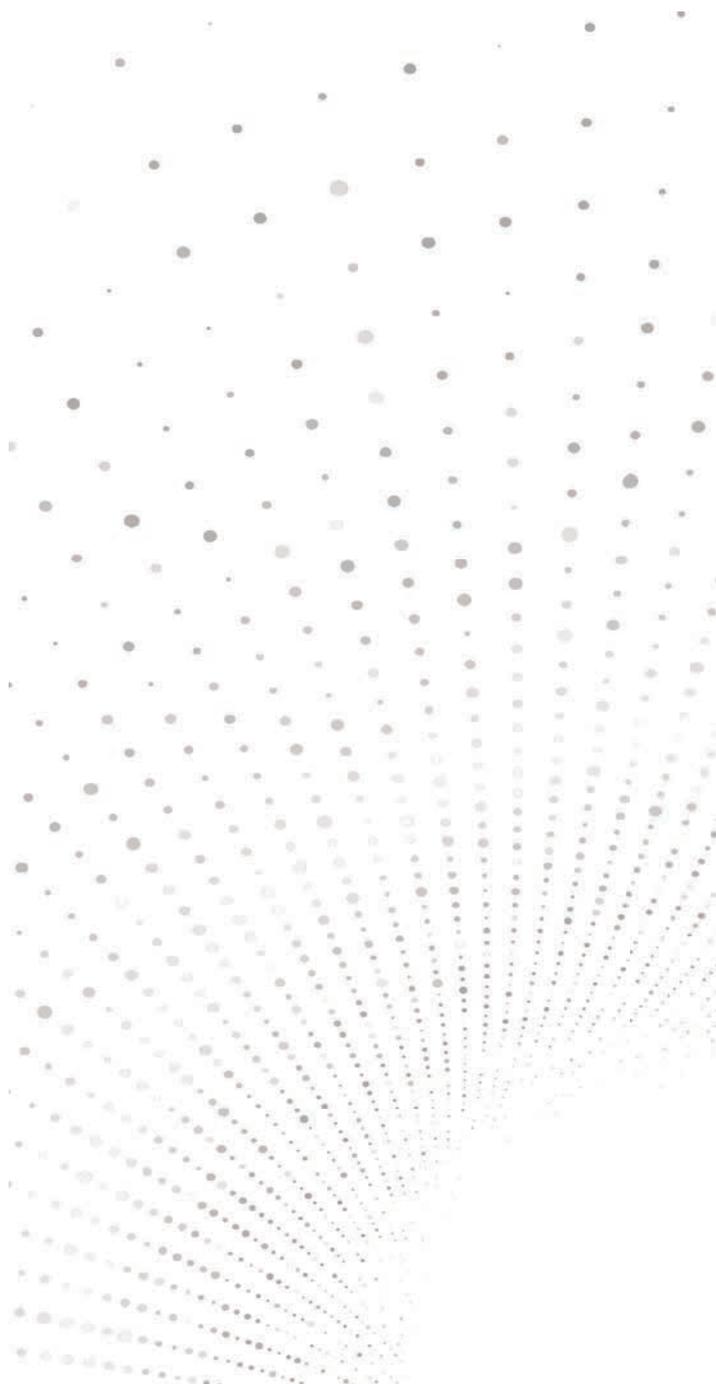
Estos resultados se han calculado a partir del análisis de los datos internos de rendimiento de la compañía, complementados con el uso de datos externos procedentes de fuentes oficiales que permiten cuantificar el valor del impacto generado por cada línea de actividad, con el objetivo poder tomar las decisiones de gestión más adecuadas.

A partir de la construcción de este informe se pueden considerar los siguientes próximos pasos:

- Una vez ya integrados y vinculados los criterios ESG en la estrategia, el gobierno, la gestión y la toma de decisiones de los procesos internos de la compañía, tanto en su situación actual como en sus planes de futuro, la medición de impacto y el conocimiento de dónde éste se genera, nos permitirá potenciar aún más los impactos positivos y mitigar los negativos.
- La comunicación y divulgación a los diferentes grupos de interés del impacto generado por la compañía en los asuntos materiales que más les preocupan.

ALCANCE

Este informe incluye los resultados de la medición del Impacto Social generado por el Grupo MASMOVIL del 2H de 2022 y el 1H de 2023 en España, considerando información de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y las sociedades dependientes.



4. Enfoque metodológico

Este proceso parte del análisis de la información existente del Grupo: Memoria de Sostenibilidad/Estado de Información No Financiera, el Plan Estratégico de ESG y la Matriz de Materialidad de la compañía.

A continuación, y con base en las mejores prácticas de gestión y medición del impacto social en el mercado, se propone el siguiente enfoque de medición que consta de tres fases: Screening, Assessment y Reporting.

SCREENING

La primera fase del proceso consiste en la construcción de un marco de impactos basado en los principales elementos de la estrategia ESG de la compañía y en los valores corporativos, convirtiéndose en el mapa de referencia del ejercicio.

Para ello, se analiza la cadena de valor y suministro de la compañía a partir de la Memoria de Sostenibilidad/Estado de Información No Financiera, identificando las principales actividades y procesos que el Grupo lleva a cabo, así como definiendo los impactos que se derivan de dicha actividad.

A continuación, se priorizan estos impactos, y con el objetivo de verificar el nivel de cobertura, se mapean contra los 22 asuntos materiales de la matriz de materialidad de la compañía.

Posteriormente, se definen las narrativas de impacto (impact pathways), como descripciones detalladas sobre el modo en que esas actividades afectan positiva o negativamente a la creación de impacto social y medioambiental.

Por último, se identifican los ejes de análisis que determinan la estructura del marco considerando elementos tales como la tipología de los impactos (p.ej.: sociales, económicos, medioambientales), clasificación de los tipos de impactos (p.ej.: directos/indirectos, positivos/negativos), grupos de interés afectados (p.ej.: clientes, proveedores, etc.) y fases de la cadena de valor.

Adicionalmente, se clasifican la totalidad de los impactos en cinco grandes grupos, dando respuesta a los 5 pilares sobre los que se articula la estrategia de ESG del Grupo.



ASSESSMENT

Una vez identificados y descritos los impactos sociales y medioambientales que van a ser evaluados derivados de las actividades más relevantes del Grupo, se lanza el proceso de cuantificación de cada uno de esos impactos.

En primer lugar, se debe seleccionar el modelo de cálculo que mejor se adapta a cada tipología de impacto considerando igualmente la disponibilidad de información interna.

DE LAS DIFERENTES METODOLOGÍAS QUE EXISTEN, EN EL CASO DEL GRUPO MASMOVIL, SE HA OPTADO POR UNA METODOLOGÍA RECONOCIDA POR EL ECOSISTEMA QUE PERMITE LA MONETIZACIÓN DEL IMPACTO: IMPACT WEIGHTED ACCOUNTS (IWA) DE LA UNIVERSIDAD DE HARVARD.

IWA utiliza la comparación de datos internos con datos de mercado y la aplicación de determinados proxies financieros procedentes de fuentes reputadas como base para la medición del impacto en términos económicos. (Ver anexo).

En primer lugar, se deben definir los indicadores de cada impacto, revisar y solicitar la disponibilidad de datos internos y realizar un ejercicio de investigación consultando fuentes externas oficiales para la identificación de métricas comparativas de mercado y proxies² necesarios.

²Métricas económicas que se utilizan como representación o aproximación de datos relevantes

A continuación, se lleva a cabo el desarrollo metodológico para proceder con la cuantificación del valor de cada uno de los impactos sociales definidos y se procede con la validación de estos enfoques a partir de la celebración de sesiones con las correspondientes áreas responsables.

REPORTING

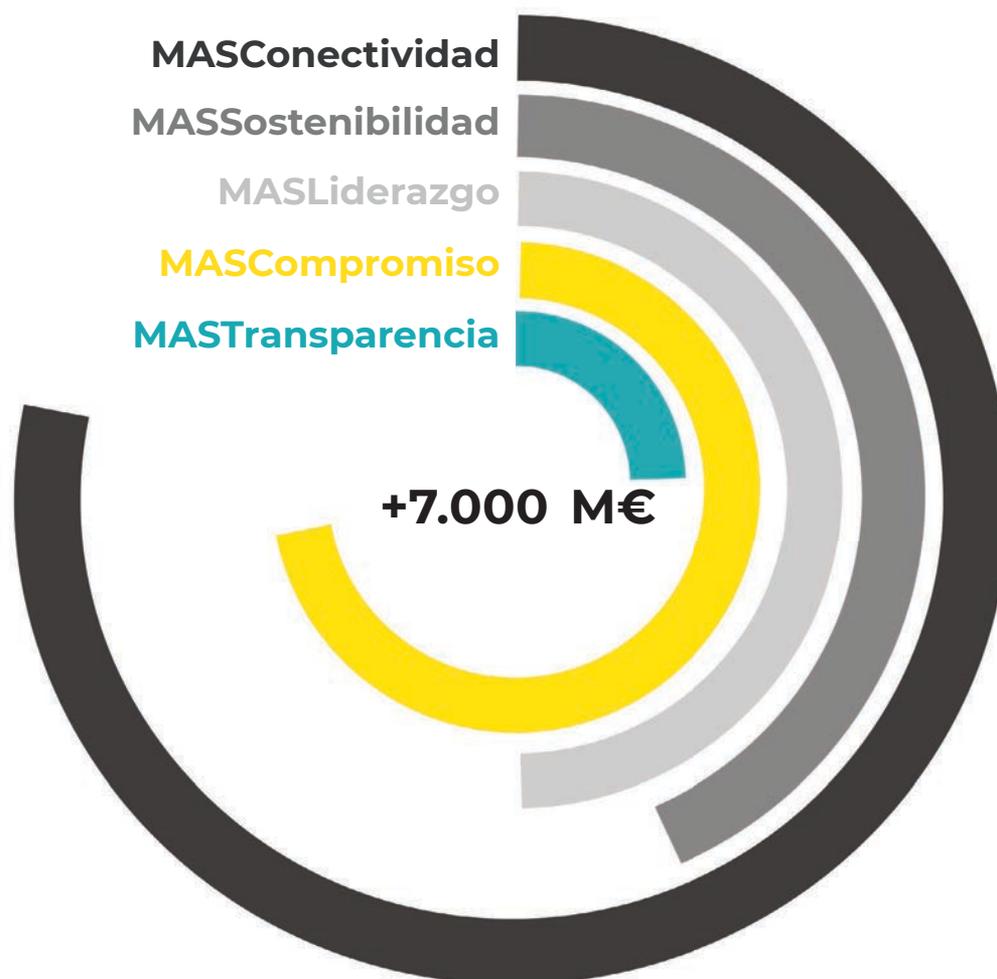
Por último, una vez realizado el ejercicio de medición a través del cálculo del valor económico de los diferentes impactos, se lleva a cabo la última fase que se centra en en la contabilización de los resultados obtenidos.

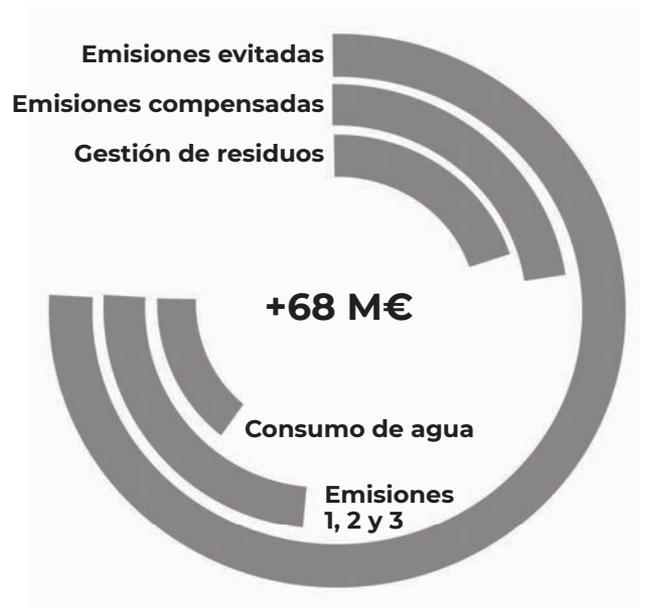
Para ello, y respondiendo a la estructura predefinida en el marco, se agrega el valor monetizado de todos los impactos para cada uno de los pilares estratégicos del Grupo MASMOVIL.

Estos resultados tienen como principal objetivo la toma de decisiones en términos de gestión para el Grupo, potenciando aquellas actividades y procesos que generan un mayor impacto positivo y mitigando por el contrario, aquellos impactos negativos, incrementando el valor neto aportado a la sociedad.

5. Resumen ejecutivo

De acuerdo con todas las consideraciones de contexto y desarrollo metodológico del ejercicio anteriormente mencionadas, se analiza con detalle el modelo de evaluación que se estructura en cinco categorías de variables de impacto, respondiendo a los 5 pilares que articulan la actividad estratégica ESG del Grupo:

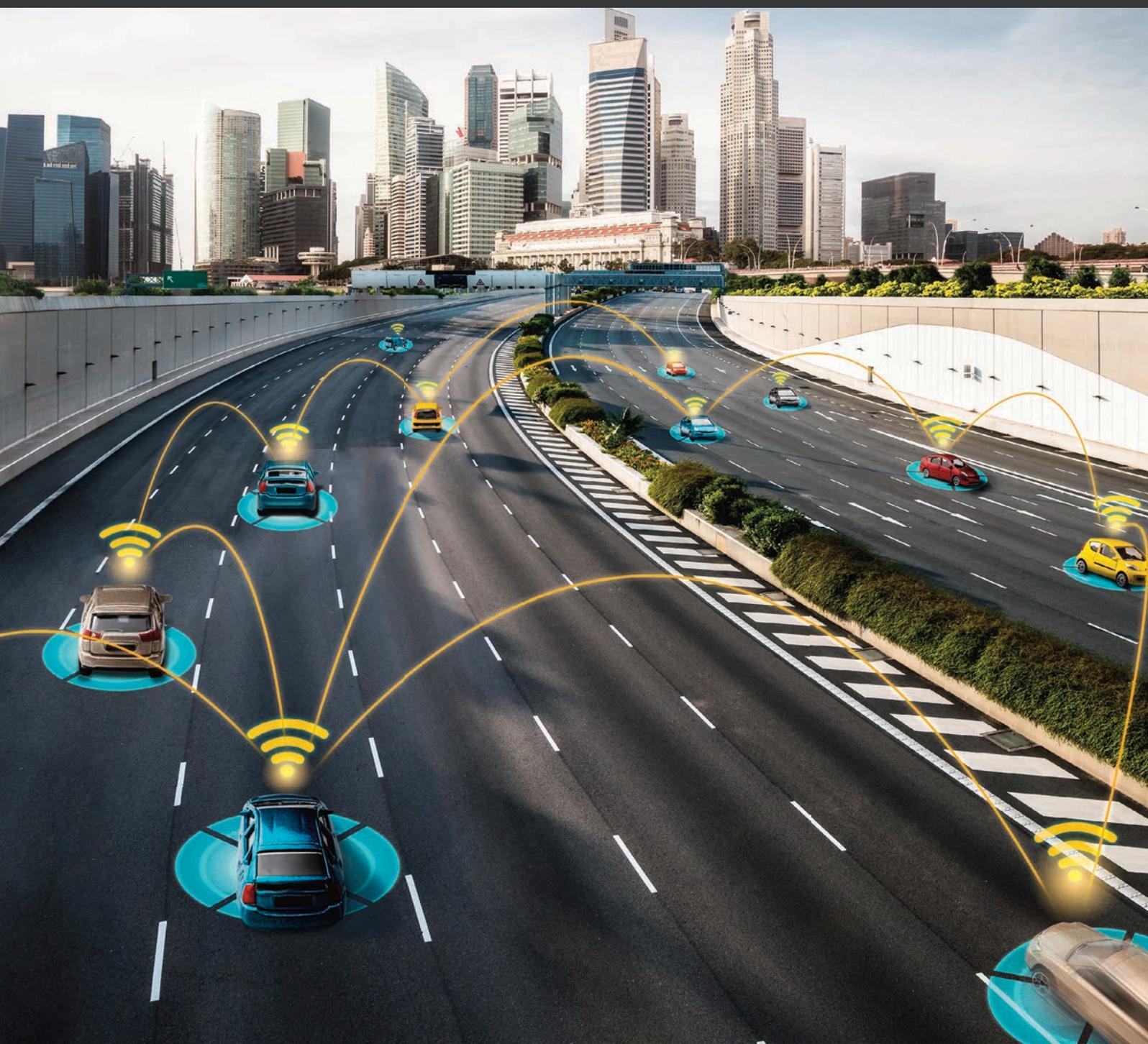




6. Evaluación del impacto

Conectividad y reducción de la brecha digital

LA CONECTIVIDAD AL ALCANCE DE TODOS



IMPACTOS PRODUCTIVOS

INCLUSIÓN DIGITAL

La evolución de la industria de las telecomunicaciones ha tenido un profundo impacto en la sociedad, desempeñando un papel esencial en la vida cotidiana de los ciudadanos, cubriendo importantes necesidades y aportando beneficios a la sociedad.

El sector de las telecomunicaciones contribuye de manera significativa a impulsar la transformación digital, mejorar la productividad y el crecimiento económico, y a apoyar a los gobiernos en la prestación de determinados servicios públicos.

La aportación del sector de las telecomunicaciones en la economía española es relevante. En los últimos diez años, su impacto ha contribuido en promedio con un 3,3% al Producto Interno Bruto (PIB) nacional y un 4,3% al empleo.

En este contexto, el papel de MASMOVIL es clave, proporcionando conectividad y reduciendo la brecha digital en la España rural, dos de sus principales objetivos e impactos productivos que genera en la sociedad:

- Contribución e impacto en la comunidad: **Despliegue conectividad**

- Contribución al desarrollo local: **Accesibilidad-Asequibilidad**

EL GRUPO ASPIRA A SER EL OPERADOR CON MAYOR IMPACTO POSITIVO EN LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD, CRECIENDO CON RESPONSABILIDAD, GENERANDO NEGOCIO DE CALIDAD Y MEJORANDO EL ENTORNO.



³Contribuciones tributarias a las administraciones públicas correspondientes.

Despliegue conectividad

La conectividad y la aplicación eficiente de los recursos permite el desarrollo personal de las personas físicas y de nuevos negocios más eficientes y competitivos para las personas jurídicas, para seguir disfrutando de las ventajas de estar conectados con la fibra más rápida y el 5G.

La digitalización tiene un impacto significativo en casi todos los aspectos de la sociedad. Está cambiando la forma de hacer negocios, de trabajar y de vivir, beneficiando a todas las empresas y sectores de la economía. La digitalización y las nuevas tecnologías como el internet de las cosas, el big data, la automatización o la robotización, configurarán el futuro del trabajo conduciendo a nuevos modelos de negocio y creando nuevas oportunidades. [1].

En el tercer trimestre de 2022, el tiempo promedio de uso diario de internet a nivel global por una persona fue de seis horas y 37 minutos. En España, cinco horas y 45 minutos. El tiempo dedicado a internet es cada vez mayor, y las personas pasan más tiempo en redes sociales, habiéndose incrementado el número global de usuarios un 108% en los últimos diez años. [2].

En la actual coyuntura, la ambición de MASMOVIL es que todos los rincones de España estén conectados con la fibra más rápida y el 5G con el objetivo de favorecer la comunicación, el teletrabajo, el desarrollo de los negocios locales y los niveles de bienestar de la población.

Adicionalmente, se impulsan iniciativas como el lanzamiento del Kit Digital para apoyar la digitalización de pequeñas y medianas empresas y autónomos. También se impulsa la participación en el consorcio de pruebas piloto 5G impulsado por Red.es para aportar la conectividad al desarrollo de usos prácticos beneficiosos para el ciudadano del entorno rural y urbano.

LA RED 5G DEL GRUPO MASMOVIL LLEGA
A CERCA DEL 80% DE POBLACIÓN CON
COBERTURA Y CUBRE UN TOTAL DE 2.200
MUNICIPIOS (2023).

Atendiendo a este contexto, a continuación, se evalúa el impacto generado por MASMOVIL a través del despliegue de su red y el servicio de conectividad ofrecido como derivada principal de su modelo de negocio.

Con base en el racional dispuesto por IWAI para su cuantificación, en primer lugar, se considera el impacto positivo generado por la oferta de un servicio de navegación efectivo, y, por otro lado, el impacto negativo generado por la pérdida económica derivada de cortes puntuales en el servicio.

Primero, se calcula el impacto generado a partir de la efectividad del servicio, partiendo del valor generado que se debe principalmente a la contribución de MASMOVIL al incremento en penetración del mercado, tanto de banda ancha fija como de móvil. Este incremento de los niveles de penetración, favorecen el desarrollo económico de la región, evaluándose el impacto económico generado con base en la relación que existe entre el incremento de la penetración y el del PIB per cápita de los clientes.

En segundo lugar, se calcula el impacto generado por la necesidad del servicio, evaluado como la pérdida económica derivada de aquellos cortes de suministro que experimentan los clientes del Grupo en momentos puntuales a lo largo del ejercicio. Se multiplica el número de clientes afectados por la pérdida económica diaria ajustada al tiempo medio que duran estos cortes en MASMOVIL. Así, se monetiza el impacto positivo de la efectividad del servicio de conectividad.

Accesibilidad-Asequibilidad

Una de las principales aportaciones del sector de las telecomunicaciones es la oferta de sus servicios a precios competitivos para los propios consumidores.

El acceso a internet representa un factor clave en la sociedad actual con una gran influencia en múltiples ámbitos, tanto profesionales y personales. Un aumento del 10 por ciento en la penetración de banda ancha fija en los países de la región de Europa de altos ingresos produciría un aumento del 2,94% por ciento en el PIB per cápita. En el caso de la banda ancha móvil sería de un 2,10%. [3].

Con el objetivo de medir el impacto generado en términos de accesibilidad y asequibilidad de los servicios que ofrece MASMOVIL, se han analizado las principales actividades que contribuyen a la conectividad en determinadas zonas rurales y segmentos de colectivos más desfavorecidos.

LA RED DESPLEGADA POR EL GRUPO EN POBLACIONES DE MENOS DE 8.000 HABITANTES SUPONE UN 34% DE LA RED DESPLEGADA TOTAL Y UN 64% DE LA RED DESPLEGADA EN POBLACIONES DE MENOS DE 20.000 HABITANTES (2023).

Algunas de las iniciativas más destacables en este ámbito son:

- La propuesta MASsolidaria, con un 50% de descuento de forma indefinida, y el Bono Social para acercar la conectividad de calidad a colectivos vulnerables.

- Asociación con Red Innicia con el objetivo de identificar los grupos de población menos favorecidos.
- Participación en el Plan PEBA reduciendo la brecha digital en más de 450 municipios donde no había planes de cobertura, cubriendo 709.000 unidades inmobiliarias que suponen más del 15% de la red total desplegada directamente por el Grupo MASMOVIL (2022).
- Impulso de tecnologías alternativas donde no llega la fibra. Durante 2022 se lanzó el proyecto en Galicia llevando la conexión a más de 250.000 hogares repartidos en 97 municipios y en 2023 se ha extendido a Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña y País Vasco y Navarra.

De acuerdo con el enfoque de medición propuesto en la metodología de IWAI, por un lado, se calcula el impacto de la accesibilidad con base en el valor económico de ofrecer conectividad a las zonas rurales.

Por otro lado, se calcula el impacto social de la asequibilidad medida como el valor del acceso de clientes con bajos ingresos a los servicios de internet ofrecidos por el Grupo.

IMPACTOS CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

Contribución directa a la hacienda local

El compromiso de MASMOVIL con el desarrollo social de las regiones en las que opera, se puede reflejar a través de su contribución tributaria a las administraciones correspondientes. Desde el inicio de su actividad, MASMOVIL se ha comprometido a favorecer el desarrollo de las comunidades en las que opera, impulsando su crecimiento y aportando riqueza y bienestar. Cabe destacar que esta contribución del Grupo al presupuesto público mediante el pago de impuestos se incrementa progresivamente en los últimos años.

Esta aportación se divide en dos tipos de impuestos. En primer lugar, los impuestos específicos del sector que gravan la actividad de cualquier compañía de telecomunicaciones. Por otro lado, los tributos generales que gravan la actividad de cualquier agente económico, con independencia del sector en el que opere.

El pago de los impuestos que contribuyen al presupuesto público permite la financiación indirecta de determinados servicios públicos esenciales como son la educación, la salud y las infraestructuras. En 2022 se destinó un 4,46% del presupuesto del estado a estos sectores, que representa una inversión de más de 23 billones de euros destinados a mejorar el bienestar de la sociedad. [4].

La contribución a través de impuestos específicos, como la Tasa General de Operadores y el Espectro Radioeléctrico, refleja el compromiso de MASMOVIL con el desarrollo tecnológico y la conectividad eficiente, impulsando el progreso socioeconómico y la inclusión digital.

En el último año se han destinado más de 13 billones de euros a Investigación, Desarrollo, Innovación y Digitalización por parte del Gobierno, que suponen un 2,5% del Presupuesto General del Estado. [4]. Con esta inversión, a la que MASMOVIL contribuye mediante el pago de sus impuestos, se desarrolla la investigación tecnológico-industrial y se impulsa la transformación digital del país. [5].

La contribución directa a las haciendas locales se calcula sumando los impuestos soportados, que gravan la actividad de la empresa y se consideran un impacto directo en términos de contribución en Territorio Común y Territorio Foral.

Gestión Medioambiental

LA CONECTIVIDAD Y LA DIGITALIZACIÓN AL SERVICIO DEL MEDIOAMBIENTE



COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

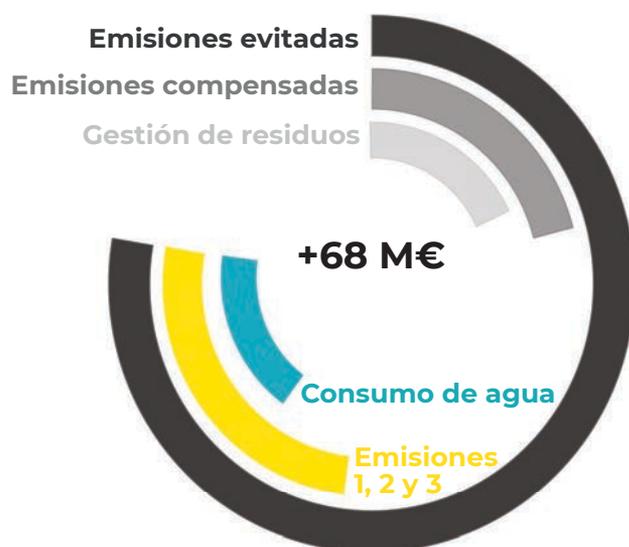
El Grupo MASMOVIL ha demostrado su compromiso con el medioambiente y la sostenibilidad en los últimos años, logrando grandes hitos que destacamos a continuación:

- MASMOVIL es la primera empresa de telecomunicaciones de Europa y la más grande de España en obtener la certificación de empresa B Corp, consolidando así su papel como líderes en la responsabilidad corporativa.
- El 100% de su consumo eléctrico proviene de fuentes de energía renovable, resaltando su firme compromiso con la reducción de su huella de carbono.
- Desde el año 2020, ha alcanzado las cero emisiones netas de carbono para los alcances 1 y 2, convirtiéndose en la primera empresa de telecomunicaciones europea en lograrlo. Cuenta con un nivel de emisiones de tan solo 1.715 toneladas de CO2 equivalentes, que ha logrado gracias a la ejecución de múltiples medidas estratégicas.

- MASMOVIL tiene un equipo de ESG que reporta directamente al CEO y también ha implementado un Comité de Gestión Ambiental y Energético, encargado de garantizar una gestión sostenible de nuestros recursos.
- Cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado según la norma ISO 14001 y un sistema de gestión eficiente de la energía según la norma ISO 50001. Ambos sistemas están supervisados por su Comité de Gestión Ambiental y Energético.
- Como muestra de su compromiso con la sostenibilidad, la sede central de Madrid está construida con los estándares de ecoeficiencia y ha obtenido el prestigioso certificado LEED Gold.

Estos logros ejemplifican su dedicación inquebrantable para contribuir significativamente a un futuro más sostenible y ecológico.

MASMOVIL está firmemente comprometido a seguir liderando el camino en la industria, promoviendo prácticas empresariales responsables y sostenibles que beneficien a nuestro planeta y a las generaciones futuras.



IMPACTOS EN RECURSOS NATURALES

Grupo MASMOVIL promueve la generación de un impacto positivo a través del uso de los recursos naturales, reduciendo su consumo de agua y mejorando la gestión de los residuos, contribuyendo así a la conservación del medioambiente y la sostenibilidad en el largo plazo.

Consumo de agua

El agua es uno de los recursos naturales más importantes para el correcto desarrollo de cualquier ser vivo y ecosistema. Este hecho exige la mejora de los mecanismos de adaptación y el refuerzo de la resiliencia, a través de procesos que favorezcan la reutilización de aguas residuales. Por lo tanto, el uso de fuentes alternativas o no convencionales de agua se ha convertido en una alternativa recurrente por los planes de gestión de los recursos hídricos contribuyendo a la seguridad del agua.

GRUPO MASMOVIL DEMUESTRA SU
COMPROMISO AL REDUCIR SU
CONSUMO DE AGUA, FAVORECIENDO
LA CONSERVACIÓN DE ESTE
RECURSO VITAL.

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, 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 su intención de trabajar y buscar soluciones y medidas correctoras que promuevan la reducción del consumo de agua por empleado. Las medidas adoptadas en la nueva sede para la optimización del consumo de agua incluyen:

- La instalación de mecanismos de doble descarga con dos pulsadores en cisternas, que suponen un ahorro del 34% en el consumo. [6].

- Grifos automáticos con sensor infrarrojo, que ofrecen una reducción del consumo del 50% frente a un grifo tradicional.
- Programadores para el riego que permiten ahorrar casi un 70% de agua, en comparación con otros sistemas de riego.

Para un uso óptimo del agua, resulta fundamental evaluar el impacto derivado de su consumo y reciclado por parte del Grupo MASMOVIL en el desarrollo de sus procesos y prácticas habituales. Según el racional dispuesto por IWAI, el análisis de dicho impacto tiene en consideración la suma de los siguientes elementos:

- El consumo neto de agua, considerando el factor AWARE de cada región, por el coste de producción y entrega del agua.
- Así como el consumo neto del agua por el coste del tratamiento de aguas residuales.

El factor AWARE es un indicador del punto medio del uso del agua, que representa el remanente de agua disponible por área en una cuenca hidrográfica, después que se haya satisfecho la demanda de los seres humanos y de los ecosistemas acuáticos. El consumo de agua se pondera por un factor que refleja la relevancia del recurso en cada región teniendo en cuenta la necesidad de este en función de las características propias de cada geografía.

Gestión de residuos

El avance imparable de la tecnología deriva en una obsolescencia acelerada de los aparatos electrónicos, lo que conlleva la generación diaria de toneladas de basura electrónica. El PNUMA -Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas- calcula que se generan en todo el mundo cerca de 50 millones de toneladas de aparatos electrónicos que son desechados anualmente. En su interior albergan una serie de materiales altamente contaminantes, como el mercurio, los cuales causan daños para la salud y para el medioambiente.

Sin embargo, cabe destacar que en este tipo de basura electrónica también se pueden encontrar una gran variedad de materiales y plásticos valiosos y técnicamente recuperables. Se estima que de los desechos electrónicos pueden obtenerse hasta 55.000 millones de euros al año en materiales. De acabar en el lugar apropiado, podrían ser una fuente inestimable de riqueza. [7].

En cada hogar europeo hay una media de 26 aparatos eléctricos y electrónicos y generamos con ellos 6 kilos de residuos por habitante al año en España. Solo en el primer semestre de 2023 se han recuperado 139.000 toneladas de estos aparatos en desuso, lo que se supone un 3% más que en el mismo periodo de 2022.

El Grupo MASMOVIL demuestra su liderazgo en la gestión de residuos, al adoptar medidas proactivas para valorar, minimizar y reciclar este tipo de desechos. Colabora con gestores autorizados para clasificar y transportar los residuos a plantas de tratamiento específicas, garantizando un manejo responsable.

Durante 2023, MASMOVIL ha mantenido diversas medidas para la gestión de residuos. Entre ellas destacan las siguientes:

- Campañas periódicas de concienciación sobre reciclaje a través de comunicaciones internas.
- La colocación de contenedores para plástico, papel, materia orgánica, mascarillas, material electrónico y pilas en la sede central.
- La colocación de fuentes de agua en las oficinas, evitando así el uso de botellas de agua de plástico y la generación de residuos.
- La recomendación a proveedores de contar con sistemas de gestión ambiental certificados, como la norma ISO 14001, a través de la aceptación del Código Ético del Proveedor.
- El despliegue de más de 800 puntos de reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos en diferentes espacios de venta del Grupo en España.

El cálculo del impacto derivado de la gestión de este tipo de residuos de MASMOVIL en sus procesos y prácticas empresariales habituales, se realiza con base en el racional de la metodología IWAI, que tiene en consideración la diferencia de los siguientes elementos:

- El coste total de la generación de basura electrónica y residuos.
- El valor total del reciclado de basura electrónica y residuos.

IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

A nivel global, la lucha contra el cambio climático se ha convertido en una de las principales preocupaciones sociales y económicas de la sociedad actual. Los cambios meteorológicos, la desaparición de glaciares, la deforestación y la destrucción de biodiversidad son algunos de los problemas que se están afrontando y que justifican políticas medioambientales serias y rigurosas.

Los sectores más contaminantes del planeta son el sector energético, generando en torno al 60% de las emisiones globales de CO₂, el sector de la moda y el sector de la alimentación, que consume el 70% de los recursos hídricos del planeta y, provoca casi el 10% de las emisiones globales de CO₂.

Las empresas demuestran una enorme responsabilidad con el medioambiente, por lo que tienen que aplicar medidas para reducir el impacto de la actividad profesional que llevan a cabo.

La industria de las telecomunicaciones contribuyó con el 2,6% del total mundial de emisiones de dióxido de carbono (CO₂) en 2020. No obstante, este sector es clave por su contribución a la descarbonización de otras industrias gracias a su digitalización mediante tecnologías como la conectividad de banda ancha, la Inteligencia Artificial, los sensores para Internet de las Cosas, La Nube o Big Data que generan grandes ahorros de CO₂.

Es por ello por lo que medir el impacto del Grupo en este ámbito resulta fundamental para cuantificar no solo sus emisiones emitidas, sino también las compensadas y evitadas.

Uno de los principales objetivos del Grupo MASMOVIL ha sido realizar una gestión eficiente y responsable de los recursos, convirtiéndose en un referente en la industria, y está comprometido con la eficiencia energética y la reducción de las emisiones de CO₂ para combatir el cambio climático. Su estrategia ambiental se divide 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 y energéticas.

Emisiones Scope 1⁴ y 2⁵

En el año 2023, el Grupo pasó de unas emisiones de 27.274 toneladas equivalentes de CO₂ en 2018 a tan solo 2.011 toneladas equivalentes en 2023, siendo 0 las emisiones de alcance 2 gracias a que el 100% del consumo de energía es verde. Esto implica una reducción total del 93% entre 2018-2023 o una reducción media anual en los últimos cinco años del 50%. Se trata de una tasa de reducción mucho más ambiciosa que el -4,2% CAGR 2015-2030 promovido por la iniciativa Science Based Targets Initiative (SBTi) para el sector de las TIC con el objetivo global de limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

Para obtener el impacto negativo en términos económicos derivado de las emisiones emitidas, se aplica el racional de la metodología IWAI, consistente en multiplicar el total de toneladas de CO₂ equivalentes emitidas por el coste social del CO₂. El valor de este coste social del CO₂, se basa en la referencia establecida por la Environmental Protection Agency.

⁴Emisiones directas de fuentes propias o controladas por la empresa

⁵Emisiones indirectas

Emisiones Scope 3⁶

En línea con el compromiso de MASMOVIL con el medioambiente, el Grupo incluye también las emisiones de alcance 3 en sus metas de cero emisiones netas de CO₂. Estas emisiones se encuentran en una mayor esfera de dificultad de gestión para la mayoría de empresas, ya que abarcan actividades indirectas relacionadas con la actividad de la cadena de las organizaciones. Incluyen aspectos como:

- La adquisición de bienes y servicios
- Bienes de capital
- Actividades relacionadas con combustibles y energía (fuera de los alcances 1 y 2)
- Viajes de negocios
- Uso de productos vendidos

Existen una serie de ventajas relacionadas con la medición de las emisiones de alcance 3. Para muchas empresas, la mayoría de sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y las oportunidades de reducir costes se encuentran fuera de sus propias operaciones. La medición de estas emisiones indirectas permite:

- Evaluar dónde se encuentran los puntos críticos de emisión en la cadena de suministro
- Identificar los riesgos de recursos y energía en su cadena de suministro
- Identificar qué proveedores son responsables y cuáles están rezagados en cuanto a su desempeño medioambiental
- Identificar oportunidades de eficiencia energética y reducción de costes en su cadena de suministro
- Hacer partícipes a los proveedores y ayudarles a implementar iniciativas de mejora medioambiental
- Mejorar la eficiencia energética de sus productos
- Comprometerse de forma positiva con los empleados para reducir las emisiones de los viajes de negocios y desplazamientos. [8].

⁶Emisiones indirectas que se producen por la actividad del emisor pero que son propiedad o están bajo el control de un agente ajeno al emisor

AL IGUAL QUE PARA LOS ALCANCES 1 Y 2 ANTERIORMENTE MENCIONADOS, EL RESULTADO DE EMISIONES DE CO₂ DE ALCANCE 3 DEL GRUPO MASMOVIL HA SIDO AUDITADO Y CUANTIFICADO POR LA FUNDACIÓN ECODES.

En este contexto, para la reducción del impacto de sus actividades en el medioambiente, la adhesión del Grupo MASMOVIL a la Iniciativa Science Based Targets (SBTi) demuestra su compromiso para alcanzar las Cero Emisiones Netas de Carbono (Net Zero) en 2040. Como líderes en el sector de las telecomunicaciones, el Grupo reconoce su responsabilidad en la lucha contra el cambio climático y está dedicado a diseñar un Plan de Reducción de Emisiones que aborde específicamente el alcance 3, con el objetivo de avanzar hacia una economía global neutra en carbono.

Para evaluar el impacto medioambiental de dichas emisiones, se sigue la metodología aplicada a las emisiones de alcance 1 y 2, basada en las directrices de IWAI, basadas en multiplicar el total de toneladas de CO₂ equivalentes de emisiones de alcance 3 generadas por el coste social de una tonelada de CO₂ de acuerdo con los valores establecidos por la EPA.

Emisiones compensadas

En 2023, MASMOVIL ha reafirmado su compromiso inquebrantable con el medio ambiente al compensar de manera integral las emisiones de CO2 generadas por sus operaciones. En total, ha logrado compensar un total de 2.011,10 toneladas de CO2, correspondientes a los alcances 1 y 2.

El Grupo ha demostrado su liderazgo al llevar a cabo un ejercicio de compensación de estas emisiones residuales a través de un innovador proyecto de reforestación.

Esta iniciativa se ha llevado a cabo en colaboración con la Fundación Ecodes y la destacada iniciativa Cero-CO2, y no solo ha contribuido a neutralizar las emisiones de carbono, sino que también ha dejado una huella positiva al fomentar la biodiversidad y mejorar la calidad del aire en las áreas seleccionadas para la plantación. Además, se ha comprobado que añadir un billón de hectáreas de bosque podría disminuir en un 25% el dióxido de carbono de la atmósfera, reforzando la importancia y eficacia de la iniciativa de MASMOVIL en la lucha contra el cambio climático. [9].

Para calcular el impacto medioambiental de la compensación de emisiones por parte del Grupo según la metodología de IWAI, se multiplican las toneladas de CO2 compensadas a través del proyecto de plantación de árboles por el coste social de una tonelada de CO2.

EL GRUPO MASMOVIL ES EL PRIMER OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES EN EUROPA EN ALCANZAR LAS CERO EMISIONES NETAS DE CARBONO (CO2) DESDE 2020, Y EL DE MENOR NIVEL ABSOLUTO RESIDUAL DE EMISIONES (2022).

Uso energías renovables

Toda la energía eléctrica consumida por el Grupo MASMOVIL proviene de energías renovables, con una combinación de fuentes verdes que incluye:

- 41,6% energía solar
- 45,7% energía eólica
- 12,3% energía hidráulica
- 0,4% energía biomasa

Esta iniciativa asegura un suministro de energía completamente sostenible reafirmando el compromiso de MASMOVIL con la reducción de su huella de carbono.

La quema de combustibles fósiles, como el carbón, el petróleo y el gas, son algunos de los principales factores causantes del cambio climático global, ya que generan más del 75% de las emisiones totales de gases de efecto invernadero y cerca del 90% de las emisiones de dióxido de carbono. [10]. Además, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), casi el 99% de la población mundial respira aire que no cumple con los estándares de calidad debido a los niveles perjudiciales de partículas y dióxido de nitrógeno principalmente derivados de la quema de estos combustibles fósiles. [11]. En 2018, la contaminación causada por estos combustibles generó un coste económico de 2,9 trillones de USD. Para reducir estos efectos, es esencial implementar estrategias que permitan minimizar la dependencia sobre estos combustibles fósiles tratando de encontrar alternativas a través del uso de fuentes de energía limpias, tal y como está haciendo MASMOVIL.

El cálculo del impacto derivado de las emisiones evitadas por el uso de fuentes de energía renovables por parte de MASMOVIL, tiene en consideración la multiplicación de los siguientes elementos:

- La energía consumida por el grupo que proviene de fuentes renovables.
- El correspondiente factor de conversión.
- El coste social de una tonelada de CO2.

Con el objetivo de convertir el consumo de energía limpia que ha existido a lo largo del ejercicio, a toneladas de CO2 cuya emisión a la atmósfera ha sido evitada, se debe aplicar un factor de conversión que permita traducir la energía generada a toneladas de CO2 equivalentes. De esta forma, aplicando la metodología de IWAI, este valor de emisiones puede ser multiplicado por el coste social de una tonelada de CO2 según la EPA.

EL 100% DEL CONSUMO ELÉCTRICO
DEL GRUPO PROVIENE DE ENERGÍAS
RENOVABLES (2023).

Desplazamientos

Como respuesta ante la crisis sanitaria Covid-19, se implementó un sistema de teletrabajo en MASMOVIL, por el cual los empleados tienen la flexibilidad de optar por trabajar presencialmente en la oficina o teletrabajar los lunes y viernes. Este enfoque no solo fomenta la eficiencia laboral, sino que también subraya el compromiso de MASMOVIL con el medioambiente al favorecer la reducción del número de desplazamientos diarios, contribuyendo así a la reducción del número de emisiones.

Solamente con un día de teletrabajo, se pueden evitar alrededor del 3% de las emisiones diarias ligadas al transporte, lo que equivale a más de 400 toneladas de CO2 equivalentes en Madrid, o más de 600 en Barcelona. Esta reducción podría superar el 5% en el caso de teletrabajar dos días a la semana, y equivaldría a plantar 32 millones de árboles. [12].

El teletrabajo ha supuesto importantes beneficios tanto para empleados y empresas, como para el medioambiente. Asumiendo que en España un tercio de los trabajadores teletrabajen una media de 2,8 días por semana, se podrían evitar hasta 3,9 millones de toneladas de CO2 al año. Esto supone un ahorro de 599 kg de CO2 por cada empleado.

De esta forma, el Grupo ha logrado tener un impacto positivo en el medioambiente a partir de estas emisiones evitadas. Para el cálculo de este impacto, se determina el ahorro de combustible de los desplazamientos a la oficina mediante la multiplicación de los kilómetros totales de desplazamientos evitados, por las emisiones de CO2 medias por kilómetro. Siguiendo la metodología dispuesta por IWAI, este resultado se multiplica por el coste social de una tonelada de CO2.

HAY ESTUDIOS QUE HAN DEMOSTRADO
QUE LOS EFECTOS POSITIVOS DEL
TELETRABAJO EN LAS EMISIONES
PUEDEN CONTRIBUIR A LA
CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS
CLIMÁTICOS [12].

Servicios innovadores (Productos)

Las telecomunicaciones son un sector clave para la contribución a la digitalización de las industrias y, consecuentemente para la descarbonización de las mismas.

Un estudio elaborado por GSMA y Nokia revela que cuatro industrias (manufactura, eléctrica, transporte y edificación) representan el 80% de las emisiones mundiales de CO₂. La adopción de tecnologías digitales podría generar ahorros de CO₂ para cada industria. En términos globales, el ahorro generado por la implementación de tecnología ascenderá a un 40% (equivalente a 11 gigatoneladas de CO₂) en 2030, cuando se cumple el compromiso global de reducción de las emisiones contaminantes al 50%.

En línea con su compromiso continuo con la sostenibilidad, MASMOVIL está llevando a cabo distintos proyectos con impacto en la reducción de la huella de carbono, entre los cuales destacan:

- Programa Creta. Para la gestión de la movilidad y la reducción de las emisiones del tráfico con tecnología 5G.
- MAS4Care. Centrado en el desarrollo de infraestructuras y servicios de conectividad sobre 5G y computación en el Edge para la gestión y procesado de servicios de telemedicina y teleasistencia.
- 5G CityBrain. Basado en la orquestación inteligente de servicios 5G para las ciudades del siglo XXI.
- TransBorder5G. Desarrollo de un control transfronterizo con interoperabilidad 5G.
- Detección temprana de incendios.

Además de estos proyectos en desarrollo, cuyos resultados se empezarán a observar a finales de 2025, MASMOVIL cuenta ya con distintos servicios innovadores que ofrece tanto a clientes como empleados que no solo mejoran la calidad de vida de sus usuarios, sino que también se traducen en una contribución positiva muy significativa al medioambiente:

- MASMOVIL ofrece energía 100% verde a través de sus principales marcas, fomentando un consumo respetuoso con el medioambiente y permitiendo ahorros significativos para sus clientes.
- Yoigo lanzó EnergyGO Solar, un sistema de autoconsumo basado en placas solares, que permite a los clientes ahorrar hasta un 30-40% en sus facturas eléctricas y facilita la transición hacia fuentes de energía más limpias y sostenibles, reduciendo la huella de carbono.
- DoctorGo, el servicio de telemedicina de MASMOVIL, ofrece atención médica sin esperas y atención presencial de calidad, promoviendo una atención sanitaria más eficiente y reduciendo las emisiones derivadas de los desplazamientos a consultas médicas.

El cálculo del impacto derivado de la oferta de estos servicios se calcula a partir de la cifra de negocio de cada uno de estos servicios que promocionan la lucha contra el cambio climático ofreciendo palancas para la descarbonización de otras industrias. Para ello, se multiplica la cifra de negocio del Grupo generada a partir de la venta de estos servicios, por el impacto en términos de reducción de emisiones que genera cada uno. Sumando los impactos derivados de los tres productos, se obtiene el impacto positivo generado a partir del total de emisiones evitadas por la oportunidad que ofrece el desarrollo de nuevos productos digitales y de telecomunicaciones cuya implementación permite luchar contra el cambio climático.

Reutilización de equipos

La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica optimizar los recursos y minimizar los residuos generados. De esta forma, se fomenta la extensión del ciclo de vida de los productos. Contrasta con el modelo lineal tradicional, basado en “usar-consumir-tirar”. Con el sistema “lineal” actual y el aumento que se prevé en la población mundial, en España se necesitarían más de dos veces y media la superficie del país para mantener el nivel de consumo actual.

Por ello, nace la necesidad de adoptar un modelo de crecimiento económico basado en la economía circular y así garantizar la protección del medioambiente, la seguridad de suministro de materias primas, la generación de empleo (se crearían unos 700.000 trabajos solo en la UE de cara a 2030) y el ahorro monetario a los consumidores al disponer de productos más duraderos e innovadores. [13].

Europa y España apuestan por la economía circular. La Comisión Europea presentó en marzo de 2020 el plan de acción para la Economía Circular. Se presta especial atención a los sectores intensivos en recursos, como la electrónica y las TIC, los plásticos, los textiles o la construcción. Por su parte, el Gobierno de España ha elaborado la Estrategia Española de Economía Circular para fomentar este nuevo modelo de producción y consumo con el objetivo de lograr una economía sostenible, descarbonizada, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. [14].

Como muestra del compromiso con este modelo de 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.

El Grupo colabora con ANOVO para la ‘puesta a nuevo’ de routers ya usados y posterior reutilización por un nuevo cliente, fomentando así la economía circular y el reciclaje.

El cálculo del impacto según el racional de la metodología IWAI, tiene en consideración la multiplicación de los siguientes elementos:

- Toneladas de CO2 evitadas por la reutilización de equipos
- Coste social de una tonelada de CO2



DESARROLLO SOCIAL

En MASMOVIL, desde el inicio de su actividad, las empresas del Grupo han mantenido un compromiso sólido: contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan y fomentar su crecimiento, generando prosperidad y bienestar para todos los involucrados en su actividad.

Las colaboraciones, patrocinios y alianzas que mantienen son fundamentales para llevar a cabo esta misión, permitiéndoles estrechar lazos y comprometerse profundamente con las comunidades locales. Se esfuerzan por reforzar el vínculo entre personas y empresa, promoviendo relaciones personales y apoyando el desarrollo del entorno en el que llevan a cabo sus operaciones.

Sus iniciativas se centran en la valoración del desarrollo tecnológico, la promoción de la igualdad de oportunidades y la integración social, a través de eventos educativos, culturales, solidarios y deportivos. Estas acciones reflejan su liderazgo y compromiso con la comunidad, evidenciando su dedicación a crear un impacto positivo y sostenible en su entorno.

De esta forma, es posible mejorar las soluciones que proporcionan determinados beneficios a los consumidores, minimizando igualmente los impactos negativos derivados de las actividades comerciales.



IMPACTOS CLIENTES

Satisfacción

La satisfacción de los clientes es un elemento clave en el impacto que genera el Grupo en la sociedad medida a través de la valoración de calidad de los servicios que ofrece. MASMOVIL sigue priorizando la satisfacción del cliente y realiza estudios trimestrales para evaluar los resultados de algunas de sus marcas tales como Yoigo, MASMOVIL o Pepephone, obteniendo los siguientes resultados de NPS (ver tabla).

Cabe destacar que, una mayor satisfacción de los clientes influye de manera directa e indirecta en la mejora de los niveles de facturación. De manera directa, influye a través del incremento de las ventas, y de manera indirecta, reduciendo los costes de atracción de nuevos clientes o a través de la mejora de los niveles reputacionales de la compañía, entre otros: [15].

- Las empresas centradas en el cliente son un 60% más rentables que las que no lo están.
- Las marcas con una experiencia de cliente superior obtienen 5,7 veces más ingresos que los competidores que carecen de ella.
- El 84% de las empresas que trabajan para mejorar su experiencia de cliente reportan un aumento de sus ingresos.

Este incremento de la facturación en última instancia repercute positivamente y de manera indirecta en incrementos de la actividad económica de la región, medido en términos de incrementos de contribución sobre el PIB del país.

Es por ello, este impacto se calcula a través de la relación que existe entre las mejoras de los niveles de satisfacción de los clientes, el incremento de los niveles de facturación, y en última instancia, el incremento de la aportación al PIB de MASMOVIL. De este modo, se logra cuantificar el impacto económico positivo generado por la mejora en la experiencia de los clientes del Grupo.

MASMOVIL SE MANTIENE COMO EL OPERADOR LÍDER EN SATISFACCIÓN DE CLIENTE, CON EL NPS MÁS ALTO DEL SECTOR EN ESPAÑA (2023).

		2022	2023
CONVERGENCIA (FIJO + MOVIL)	Yoigo	30	33
	MASMOVIL	22	24
	Pepephone	62	64
SÓLO MÓVIL	YOIGO	42	45
	MASMOVIL	40	54
	Pepephone	72	70

IMPACTOS ACCIÓN SOCIAL

El Grupo MASMOVIL se compromete con las comunidades locales mediante colaboraciones, patrocinios y alianzas, buscando fortalecer el vínculo entre la empresa y las personas. Las acciones que llevan a cabo se focalizan en el avance tecnológico, la equidad de oportunidades y la inclusión social mediante la organización de eventos y actividades que fomentan el desarrollo en las regiones donde operan.

Donaciones y patrocinios

En el ámbito de la responsabilidad social, MASMOVIL participa activamente en diversas iniciativas, realizando donaciones a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, como Cruz Roja de Álava, Fundación UNICEF, Fundación Save the Children y Médicos sin Fronteras España, entre otras. El papel de estas organizaciones es esencial, para el desarrollo de ciertos ámbitos tales como la educación, la salud y la integración de grupos excluidos, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de la cohesión social. [16].

Además, MASMOVIL ha demostrado un compromiso destacado a través de otro tipo de inversiones significativas en patrocinios, respaldando por ejemplo al equipo ciclista Euskaltel-Euskadi y a diversas federaciones y clubes deportivos, incluida la Fundación Euskatel. Las instituciones respaldadas por MASMOVIL no solo impulsan el desarrollo del deporte local, sino que también promueven valores educativos, la integración social y la igualdad de oportunidades. Esto se logra, por ejemplo, a través de la iniciativa WATS Team, que busca eliminar la violencia en el ámbito deportivo, el respaldo al deporte femenino y la inclusión social de personas con discapacidad a través de entidades como la Fundación Osasuna y el Hernani Rugby.

Mediante su respaldo financiero a la Fundación Euskaltel, MASMOVIL ha contribuido también a la misión de esta entidad sin ánimo de lucro. La Fundación Euskaltel fortalece relaciones entre personas y empresas, promoviendo el uso de Tecnologías de la Información

y la Comunicación (TIC). En términos de educación digital, ha liderado encuentros tecnológicos abordando temas clave como la inteligencia artificial, big data, ciberseguridad o internet de las cosas. Con un retorno social de 5,3 euros por cada euro invertido en educación por MASMOVIL, las acciones del Grupo y la Fundación Euskatel han dejado un impacto social positivo en el desarrollo tecnológico y científico de las comunidades locales. [17].

Además, MASMOVIL contribuye al desarrollo de actividades de innovación, respaldando iniciativas de la Fundación Euskatel y el Centro Vasco de Inteligencia Artificial (BAIC). Según el análisis de Oxford University Press, la inversión en innovación produce un retorno social del 30%. [18]. Entre las acciones respaldadas destaca el Atlantic Data Infrastructure (ADI) un centro de datos de primer nivel para apoyar la transformación digital de empresas e instituciones. La implementación de esta nueva infraestructura tecnológica abrirá la puerta al desarrollo de un ecosistema de empresas digitales, generando así un impacto económico y social significativo en la región.

Para determinar el valor social generado por el Grupo a través de este tipo de donaciones y patrocinios, se multiplica el coste total de los siguientes proyectos por el retorno social de la inversión para cada ámbito:

- Inversión directa en acción social
- Patrocinios deportivos
- Educación digital
- Apoyo empresarial
- Innovación

Programas culturales

La inversión sostenida en cultura desencadena un impacto a largo plazo forjando una sociedad con mejores niveles de educación y más inclusiva, lo que resulta en una mejora significativa del nivel de bienestar de la sociedad.

El Grupo MASMOVIL muestra su respaldo a la cultura mediante colaboraciones con instituciones destacadas como el Museo Guggenheim, Kursaal y el Museo do Pobo Galego. Además, organiza importantes eventos culturales como conciertos y festivales de música y cine, incluyendo el Festival de Cine de Gijón y FIC-BUEU, donde patrocina el premio Sección R Galicia del festival de cortometrajes.

La cultura desempeña un papel clave en el desarrollo individual de las personas a través de la mejora de los niveles de educación, con la repercusión indirecta en el largo plazo que ello conlleva sobre la economía de dichas regiones. Su influencia se refleja en una serie de impactos sociales indirectos como pueden ser:

- La mejora de la calidad educativa: un estudio realizado de 25.000 escuelas en EE. UU., revela una conexión notable entre la enseñanza de artes y el rendimiento académico, especialmente en estudiantes de niveles socioeconómicos bajos. [19].
- El incremento de la empleabilidad y desarrollo profesional: La participación de alumnos de la Escuela Superior de Música Reina Sofía en orquestas nacionales e internacionales los integra al mercado laboral con salarios superiores a los promedios regionales. [20].

- Mejora de los niveles de bienestar de la población: las artes impactan positivamente en la mejora de los niveles de salud mental, reduciendo los niveles de cortisol y previniendo enfermedades mentales. [19].
- Formación de una sociedad más inclusiva y sostenible: La música y las artes impulsan el desarrollo de habilidades personales y sociales, fomentando la empatía y contribuyendo a la creación de una sociedad más inclusiva y cohesionada. [20].
- Difusión del patrimonio cultural nacional: A través de conciertos, se impulsa y promueve el patrimonio cultural en distintas ciudades y regiones rurales. [20].
- Mejora de la felicidad personal de los ciudadanos, influyendo positivamente en la satisfacción laboral: La participación en eventos culturales y la música mejora la felicidad personal, impactando positivamente en la satisfacción laboral. [20].

Para calcular el impacto económico generado por la inversión en cultura de MASMOVIL, se multiplica la contribución total en donaciones y patrocinios destinada a cultura por el retorno social de la inversión financiera en cultura.

Programas de voluntariado

El grupo MASMOVIL ha demostrado un compromiso excepcional con la responsabilidad social y el apoyo activo a la comunidad a través de diversas iniciativas solidarias como parte de su programa de voluntariado corporativo. Entre ellas destacan el proyecto de reducción de la brecha digital, proyectos de reforestación, y recogidas de alimentos.

Durante el año 2022, MASMOVIL llevó a cabo un proyecto solidario en colaboración con la Fundación Montemadrid, focalizado en la reducción de la brecha digital en el empobrecido barrio de San Cristóbal, Madrid. A través del programa MASVoluntarios, la empresa permitió a sus empleados dedicar 8 horas de su jornada laboral para participar activamente en esta iniciativa. El objetivo central fue mejorar la calidad de vida de colectivos desfavorecidos, abordando no solo la brecha digital, sino también fortaleciendo diversos aspectos de la vida de los beneficiarios, promoviendo la inclusión y accesibilidad en diferentes ámbitos. [21].

Adicionalmente, como parte del proyecto de reforestación, “Quien tiene un amigo tiene un árbol”, un grupo de voluntarios plantaron más de 150 árboles en un día. Esta actividad se integró a la iniciativa de la operadora, que, al cierre de 2022, logró plantar 10.000 árboles en toda España.

Asimismo, una vez más, el Grupo ha promovido el proyecto anual de recogida de alimentos a través de sus canales de comunicación internos. Esta iniciativa abarca la recolección de alimentos no perecederos y productos de higiene y limpieza. Con tan solo 5 toneladas de donaciones, se logra brindar apoyo alimentario a 110 familias durante un mes. Esta recogida solidaria forma parte integral de la campaña navideña del Grupo, destinando los artículos recabados al Banco Español de Alimentos (BEA).

Estos programas de voluntariado respaldados por MASMOVIL se complementan con otras iniciativas en las que los empleados del Grupo participan como voluntarios:

- Fundación Montepríncipe: El principal objetivo de esta acción es cubrir la brecha tecnológica de San

Cristobal de Los Ángeles de Madrid, uno de los barrios más desfavorecidos de España.

- Una sonrisa, una ilusión: Programa de voluntariado de reyes magos corporativos para la entrega de regalos a la población infantil más vulnerable.
- Cruz Roja: A través de un programa de Mentoring digital de Empleo, impulsa la adquisición de competencias digitales, especialmente centradas en la búsqueda activa de empleo.
- Fundación A La Par: Comprometida con los derechos de las personas con discapacidad intelectual y su inclusión en la sociedad.
- Mamás en Acción: Ofrece compañía a menores hospitalizados que se encuentran solos, buscando también proporcionarles una nueva familia.

Para evaluar el impacto social de los programas de voluntariado, se considera su efecto en los siguientes ámbitos:

- Económico: Calculado como las horas de voluntariado por el valor económico por hora, para el que se aplica el salario mínimo interprofesional.
- Privado: Medido a través del bienestar mejorado del voluntario y el incremento en su productividad.
 - El bienestar mejorado se determina en base al método Wellbeing Valuation Approach, que señala que el valor del incremento de bienestar de una persona a causa del voluntariado es de 2.740,70€ al año. [22].
 - Las acciones de voluntariado producen un incremento de la productividad del 12% por empleado. [23].
- Social: El valor social creado por cada euro invertido por la empresa en programas de voluntariado corporativo, es una ratio de 4,44. [23]. Por ello, para calcular el valor social se multiplica la inversión de MASMOVIL en voluntariado por este multiplicador.

INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

Apoyo al talento y emprendimiento

MASMOVIL ha llevado a cabo programas de emprendimiento y apoyo al talento que le permiten posicionarse a la vanguardia de las últimas iniciativas y tendencias en lo que respecta al ámbito de Recursos Humanos, beneficiando así a numerosos colectivos.

A través de su iniciativa MASVentures, lanzada en colaboración con Inveready en 2019, el Grupo ha creado una aceleradora para impulsar proyectos innovadores en el ámbito de las nuevas tecnologías fomentando el espíritu emprendedor en España.

El Grupo ha pivotado desde un modelo de captación abierta (convocatoria y concurso público en 2019 con 5 pilotos de startups finalistas), hasta un modelo de selección orientado y centrado en el apoyo directo a iniciativas concretas propuestas por las áreas del Grupo que posibilitan el impulso de proyectos con posibilidades confirmadas de aceleración. En el camino se han analizado más de 500 startups, así como colaborado con multitud de instituciones y organismos tales como el South Summit, Alhambra Ventures, Ayuntamiento de Alcobendas, 5YFN en el MWC y muchas otras.

Teniendo en cuenta los criterios de novedad, encaje estratégico, madurez e invertibilidad, esta iniciativa se ha materializado en la inversión en dos startups ofreciendo apoyo en la consolidación del negocio y en la evolución de la propuesta de valor.

Por otro lado, cabe destacar también el programa ¡QUE VIVAN LOS PUEBLOS! que se lanza con el objetivo de revitalizar los pueblos acelerando startups con impacto positivo en la España Rural y contribuir al turismo y comercio de estos pequeños municipios. #GrupoMASMOVILPorLosPueblos será un programa transformador en el que, a través de un acuerdo con la Fundación Unlimited, se acompañará y ayudará a startups que persiguen la generación de impacto a nivel rural, desarrollando competencias y gestionando y midiendo dicho impacto.

Los resultados se verán reflejados tanto en la España Rural, como en la propia marca de Yoigo y a nivel Grupo.

Tras una convocatoria donde se presentaron más de 300 solicitudes, se seleccionaron, a través de un concurso, 10 startups ganadoras de los sectores del turismo, consumo, cultura, salud, agricultura y ganadería.

Adicionalmente, MASMOVIL apoya el talento y conocimiento a través de cátedras y becas universitarias. Algunos ejemplos son:

- Cátedra de Investigación con la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) y cátedra centrada en Client Strategy & Analytics con la Universidad Politécnica de Madrid (UPM).
- Cátedra R en Ciberseguridad (primera cátedra inter-universitaria de Galicia, contando con las universidades de Coruña y de Vigo) y la cátedra de Telecable con la Universidad de Oviedo.
- Colaboración en el máster de ciberseguridad de la Universidad del País Vasco y de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Apoyo al talento juvenil, a través del programa TalenTU con las Universidades, Foros de Empleo e Instituciones Educativas.

Como resultado de la actividad del Grupo en este ámbito, se ha cuantificado el impacto social generado. Por un lado, se mide el impacto derivado del apoyo al emprendimiento como el valor en términos de creación de empleo indirecto derivado de la inversión en las dos startups. Por otro lado, se mide el impacto del apoyo al talento y la creación de conocimiento con base en el retorno social de la inversión total en cátedras y universidades.



Compromiso con los empleados, cultura, igualdad y diversidad

EN MASMOVIL, LA CULTURA ES TODO



CULTURA EMPRESARIAL

El Grupo reconoce la relevancia de su cultura corporativa, que forma parte no solo de su identidad, sino que también guía el comportamiento de todos los miembros de la organización, en coherencia con la Visión, Misión y Valores establecidos. Este compromiso se extiende con el objetivo de fomentar el compromiso de los empleados, promover una cultura organizacional sólida y avanzar en la igualdad y diversidad. Como reflejo de este valor que se le otorga, se ha implementado un Plan de Cultura, que aborda los siguientes aspectos clave:

- 1. Simplicidad:** Revisión de los procedimientos, procesos, reportings y reuniones de trabajo.
- 2. Expansión de la cultura:** A través del nombramiento de embajadores de cultura, así como la campaña 4 trimestres, 4 valores, con el objetivo de interiorizar más los valores de la empresa.
- 3. Focus group del Norte:** Recogida de información de los focus groups en relación con el proceso de integración del Grupo Euskaltel.
- 4. Cultura de feedback:** Campaña para fomentar la cultura de feedback continuo y en todas direcciones.

5. Liderazgo: Diseño de un Plan de Formación con las 7 Claves del Líder en MASMOVIL dirigido a todos los managers.

6. Iniciativas de encuentro: Espacios de encuentro con el objetivo de crear confianza y cercanía independientemente del territorio en el que se encuentren los empleados.

7. Sostenibilidad: El impacto positivo se evidencia especialmente en las áreas de Simplicidad y Sostenibilidad, fortaleciendo la cultura única de MASMOVIL mediante su filosofía de Escuchar, Accionar y Comunicar.

La encuesta anual de Cultura 2023 en la que han participado el 75,5% de los empleados, ha revelado una valoración media del 8,6 aumentando en un 12% respecto del año anterior. Adicionalmente, la herramienta digital Happyforce, implementada en todas las empresas del Grupo MASMOVIL, facilita la participación y la comunicación bidireccional entre empleados. Esta herramienta evalúa diariamente el Happiness Index, un indicador que refleja el nivel de satisfacción y motivación de los empleados. En noviembre de 2023, el Grupo obtuvo una puntuación de 82/100. Además, se realiza una medición trimestral del eNPS (Employee Net Promoter Score), que evalúa la satisfacción de los empleados y la probabilidad de recomendar la empresa como un buen lugar para trabajar con un resultado de 8,4/10.



IMPACTOS EMPLEO

La Política de Recursos Humanos del Grupo MASMOVIL tiene como objetivo implementar un modelo de gestión que atraiga, impulse y retenga el talento, promoviendo el desarrollo personal y profesional de su equipo y alineando los intereses de los profesionales con los objetivos estratégicos del Grupo, que incluyen:

- Desarrollar el Plan de Diversidad
- Definición de objetivos de paridad en el equipo directivo para 2030

Igualdad y diversidad en la plantilla

El Grupo enmarca dentro de sus objetivos estratégicos el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. La Política de Igualdad de Oportunidades busca promover la igualdad entre hombres y mujeres para crear un entorno favorable en el empleo. Además, a través del Plan de Diversidad del Talento, el Grupo MASMOVIL aspira a ser un referente social al impulsar la diversidad e integración más allá de los límites organizativos.

El Grupo demuestra su compromiso con la integración de personas con discapacidad a través de campañas como "Diferentes pero iguales". Contribuir al desarrollo de personas con discapacidades promueve su desarrollo personal y profesional, además de agregar considerable valor a la compañía. [24].

Por ello, actualmente, empresas como Xfera Móviles, Euskaltel, R Cable, Telecable Telecomunicaciones y Spotting Brand Technologies cumplen con la Ley General de Discapacidad, ya sea mediante contratación directa o adoptando medidas alternativas aprobadas por la administración pública, como la contratación de servicios con Centros Especiales de Empleo, en particular para la limpieza de sedes a través de Samsic Social, S.L.

Con el Plan Integral de Diversidad del Talento, el Grupo MASMOVIL aspira a destacar en la lucha contra discriminaciones basadas en género, diversidad funcional, edad, religión, cultura, etnia, identidad, y lugar de procedencia, entre otros. La no discriminación tiene como objetivo maximizar las capacidades de todas las personas impactadas por el Grupo MASMOVIL, mejorando su bienestar y elevando su nivel de satisfacción. Las organizaciones que gestionan la diversidad e inclusión en sus equipos consiguen un 20% más de ideas creativas y de innovación, un incremento del 17% en el rendimiento, y que el 29% se sientan más incluidos. [25].

Los fundamentos clave de la estrategia de diversidad del Grupo MASMOVIL pueden ser resumidos en los siguientes aspectos:

- La diversidad se considera un elemento transversal y fundamental en la estrategia global del Grupo MASMOVIL
- La gestión de la diversidad integra la innovación social como un elemento crucial para lograr un impacto social tanto dentro del Grupo como en la sociedad en su conjunto.
- Garantizar la diversidad en todos los perfiles profesionales del Grupo se establece como un elemento fundamental para impulsar la creatividad, la innovación y la eficacia organizativa.

El impacto positivo derivado de la igualdad y diversidad en el empleo en MASMOVIL se determina con base en la diferencia favorable de empleados que forman parte de determinados grupos minoritarios en la empresa, en relación con la proporción esperada de trabajadores de dicha minoría atendiendo a cifras sectoriales de mercado.

Calidad del salario

MASMOVIL está comprometido con la implementación de políticas salariales dignas que permiten acceder a un nivel de calidad de vida óptimo para sus empleados. Este 2023 se han llevado a cabo distintas iniciativas entre las que destacan:

- Ampliación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral conforme a la ISO 45001 a todo el Grupo MASMOVIL.
- Desarrollo del Plan de Diversidad.
- Nuevas medidas de conciliación y desconexión digital y aumento de los beneficios sociales a los empleados.
- Definición de objetivos de paridad en el equipo directivo para 2030.

Estas iniciativas no solo reflejan el compromiso del Grupo con el bienestar integral de sus empleados, sino que también se alinean con la iniciativa SDG Ambition del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que aboga por remunerar a todos los empleados con un salario digno, independientemente de su situación laboral. [26].

La plantilla del Grupo está formada por 1.861 trabajadores, de los cuales 1.109 son hombres y 752 mujeres.

- Como muestra de la apuesta del Grupo MASMOVIL por la diversidad y la igualdad de oportunidades, la plantilla está compuesta por 34 nacionalidades, a pesar de que toda la actividad del Grupo se desarrolla en España.
- El 100% de los empleados cuentan con un contrato indefinido.
- La mayor parte de las contrataciones indefinidas lo son a tiempo completo.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN RECONOCE LA TRANSPARENCIA EN TODAS SUS ACTUACIONES, INCLUYENDO LA REMUNERACIÓN A SUS MIEMBROS DEL CONSEJO, COMO UNO DE LOS ELEMENTOS CLAVE DE SU ESTRATEGIA DE GOBIERNO CORPORATIVO.

Atendiendo a todas estas iniciativas, y con el objetivo de medir este impacto de salarios dignos, se han analizado los datos sobre salarios medios por categoría profesional (ejecutivos, mandos intermedios y otros profesionales) y rango de edad (menores de 30, entre 30 y 50 y mayores de 50).

Siguiendo el racional dispuesto por IWAI, se calcula el salario medio por categoría profesional y se compara contra el salario mínimo interprofesional en España en 2023 y el salario digno con el objetivo de poner en valor el esfuerzo realizado por la compañía en el impulso de los salarios.

En el caso de MASMOVIL, todos los salarios pagados se encuentran tanto por encima del salario mínimo, como por encima del digno.

Desarrollo regional

Tener empleo aporta muchos beneficios importantes, incluyendo proporcionar una fuente de ingresos, la mejora de la inclusión social, satisfacer las aspiraciones personales, fortalecer la autoestima y desarrollar capacidades y competencias. En España, alrededor del 62% de la población en edad laboral (entre 15 y 64 años) tiene un empleo remunerado. [27].

Por ello, es importante destacar el empleo que genera el Grupo MASMOVIL en España. Actualmente, la plantilla del Grupo está conformada por 1.861 empleados. Además, hay que resaltar la empleabilidad que se genera indirectamente a lo largo de la cadena de valor de la compañía, que asciende a 10.634 empleados.

Las personas que conforman el equipo de trabajo del Grupo son el motor que mueve a la compañía y quienes permiten cumplir con su misión. Además, esto explica que sea el operador de telecomunicaciones con el mayor crecimiento de España en los últimos años, ya que empleados satisfechos significa clientes satisfechos.

Según el ranking de Actualidad Económica “Empresas en las que mejor se trabaja de España”, MASMOVIL es la Teleco de España en el ranking con mejor nota, y la 20 de España.

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.

Para medir el impacto relativo a desarrollo regional, se tiene en consideración la empleabilidad generada por el Grupo de forma directa e indirecta en España. El resultado obtenido refleja el diferencial de poder adquisitivo que existiría por empleado, comparando el salario pagado contra el valor económico ingresado en situación de desempleo si la compañía no existiera.

GRUPO MASMOVIL ES
UNO DE LOS OPERADORES DE
TELECOMUNICACIONES CON MAYOR
CRECIMIENTO EN ESPAÑA Y LA MEJOR
EMPRESA DEL SECTOR PARA
TRABAJAR (2023).

Salud y Seguridad de los trabajadores

La seguridad en el trabajo abarca el conjunto de normas, métodos y procedimientos que tienen por objeto eliminar o mitigar el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo. [28].

Se estima que las enfermedades y lesiones causadas en el trabajo cuestan a la Unión Europea unos 476.000 millones de euros al año, es decir, sobre el 3,3% del PIB. Esto ha derivado en que España haya dado luz verde a la Estrategia de Seguridad y Salud Laboral 2023-2027. Por primera vez, la salud mental supone una prioridad en esta estrategia.

Resulta imprescindible implementar medidas que tengan como objetivo la promoción de la salud en la empresa. En este sentido, según el INSST el valor de invertir en la Promoción de la Salud en el Trabajo es beneficioso no solo para los empleados, sino también para la empresa y la sociedad, ya que mejora la salud de los trabajadores, aumenta la productividad, mejora el clima laboral, la motivación, reduce accidentes y enfermedades, aumenta el nivel de retención de talento y disminuye la rotación de personal, genera un ROI y un valor VOI positivos, y disminuye los costes sociales sanitarios de seguridad social y de seguros, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Como dice María Neira, directora del Departamento de Salud Pública y Ambiente de la OMS: "la riqueza de las empresas depende de la salud de los trabajadores".

La salud y seguridad de los empleados del Grupo está presente en todas las actuaciones y decisiones de MASMOVIL. Por ello, en 2018 se constituyó el Servicio de Prevención Mancomunado y se creó el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, actualizado en marzo de 2022, por la integración de las empresas del Grupo Euskaltel.

EL GRUPO MASMOVIL SE HA VUELTO A SUPERAR EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

El pasado julio, tras más de un mes de auditoría, el Grupo consiguió la Certificación ISO 45001, sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta certificación implica que el modelo de gestión de seguridad y salud en el trabajo ofrece cobertura a los requerimientos establecidos por los estándares internacionales más exigentes. 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 para la puesta en marcha del Plan Corporate Wellness, iniciativas internas para la mejora tanto de la salud y el bienestar, como de la satisfacción de los empleados del Grupo.

El impacto total generado por el Grupo en concepto de salud y seguridad de los trabajadores, se calcula como la diferencia entre la promoción de la salud y el coste derivado de los incidentes acontecidos.

Formación

Los beneficios sociales se han convertido en un factor cada vez más valorado por los empleados, ya que inciden directamente en la calidad de vida de los mismos, siendo capaces de influir positivamente en el crecimiento global de una empresa.

La formación es el máximo exponente de este win-win. Formar a los trabajadores es empoderarles, permitirles crecer profesional y personalmente y preocuparse por su futuro. Además, el negocio podrá disfrutar y 'explorar' los nuevos conocimientos adquiridos por el trabajador. Contar con empleados cualificados y actualizados es una garantía de éxito para que las empresas puedan afrontar cualquier circunstancia o reto que se les presente en un entorno tan cambiante y volátil como el actual. [29].

La Comunidad de Madrid es la región con mayor porcentaje de trabajadores altamente cualificados en todo el territorio español. Concretamente, el 46,5% son personas entre 25 y 64 años que trabajan como directivos, profesionales, técnicos y profesionales asociados. Los datos de la Encuesta sobre fuerza laboral realizada por Eurostat ponen de manifiesto el buen estado de la economía madrileña, la región número 36 de las 234 que integran la Unión Europea en términos de competitividad, pero deja al conjunto del país (33,9%) por debajo de la media de la UE (44,2%).

El Banco de España considera que existe un "amplio margen de mejora" para impulsar la innovación y la productividad en la economía española, y una de las medidas clave es la mejora del nivel del capital humano a través de la formación, lo que podría generar más de 2 millones de empleos. De acuerdo con el informe, el nivel educativo de los empresarios, trabajadores autónomos y asalariados en España ha tenido una mejora considerable en los últimos años, pero se encuentra por debajo del promedio de la Unión Europea.

El Grupo MASMOVIL promueve y facilita un ecosistema de autogestión y autonomía para adquirir y compartir el conocimiento y fomentar el desarrollo personal y profesional. Los planes e iniciativas de formación se diseñan a partir de un ejercicio de detección de necesidades alineada con los objetivos estratégicos del Grupo y de cada una de las áreas.

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

- Adquirir y desarrollar los conocimientos y las competencias personales y profesionales necesarias para desempeñar con éxito las funciones y contribuir a la consecución de los retos y proyectos del 2023.
- Fomentar la cultura de compartir conocimiento entre los profesionales del Grupo.
- De forma específica:
 - Continuar con el foco en la excelencia comercial.
 - Formar a los perfiles especialistas para adquirir y desarrollar el conocimiento técnico necesario para mantenerse a la vanguardia tecnológica (machine learning, data analytics, desarrollo de software, etc.).

El Grupo dispone de un ecosistema de aprendizaje e-learning mediante la implantación de diferentes plataformas de contenidos que ayudan a fomentar al autoaprendizaje y disponer de un modelo de formación más flexible. Los formatos de formación abarcan tanto el presencial como la formación online y la formación en streaming o virtual.

El impacto generado por el Grupo MASMOVIL en concepto de formación interna se obtiene como resultado de aplicar a la inversión total en formación el retorno social de dicha inversión.



Gobierno, ética y transparencia

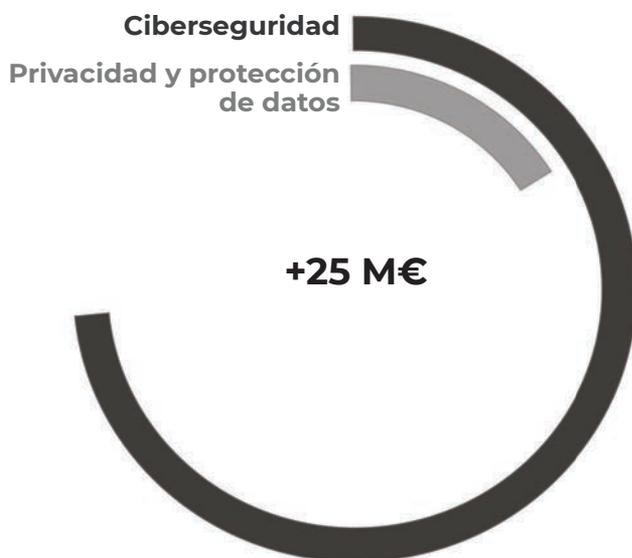
PROTECCIÓN FRENTE A AMENAZAS DIGITALES



IMPACTOS PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

La transformación digital impulsa la innovación y la conectividad. Sin embargo, también está incrementando exponencialmente las posibilidades de ataques a los usuarios de la red, que cada vez son más sofisticados y recurrentes. Por ello, las empresas consideran fundamental invertir en ciberseguridad para responder de forma efectiva a los posibles incidentes de seguridad, favoreciendo así la confianza entre sus clientes.

EL AUMENTO EN EL VOLUMEN Y COMPLEJIDAD DE LOS ATAQUES DE CIBERSEGURIDAD A NIVEL GLOBAL OBLIGA A APLICAR Y GESTIONAR MEDIDAS DE FORMA CONSTANTE.



Privacidad y protección de datos de carácter personal

La seguridad en la red es cada vez más difícil de mantener. Los datos personales corren el riesgo de ser robados y utilizados para fines ilegítimos, sobre todo si no se adoptan las medidas de seguridad necesarias.

En el Grupo MASMOVIL se tienen muy presentes los principios de privacidad 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. [30].

GRUPO MASMOVIL TIENE EL
COMPROMISO DE MINIMIZAR
CUALQUIER INCIDENTE RELATIVO A
LOS DATOS PRIVADOS DE CLIENTES,
CONTENIDO ÉTICO Y PUBLICIDAD.

El “SIM Swapping” es un nuevo fraude muy habitual ya que el número de denuncias por este tipo de estafa ha aumentado en los últimos años. Consiste en duplicar de forma fraudulenta la tarjeta SIM del teléfono móvil de una persona. Primero, el ciberdelincuente suplanta su identidad para conseguir el duplicado. Después, una vez que la víctima se queda sin servicio telefónico, accede a su información personal y toma el control de su banca digital utilizando los SMS de verificación que llegan al número de teléfono. [31].

Sin embargo, se pueden disminuir las posibilidades de sufrir un ataque de “SIM swapping” y ayudar a proteger la información si llegase a producirse gracias a una serie de buenas prácticas de seguridad. El Grupo propone distintas recomendaciones para evitar esta estafa en España.

Otros ejemplos de las estafas más reportadas en España son la suplantación de identidad, los ataques de phishing y el fraude documental.

En 2021, Protección de Datos sancionó a las principales empresas de telecomunicaciones por no proteger los datos de los usuarios y hoy, a pesar de implantar medidas de seguridad, varias de ellas siguen recibiendo multas de la AEPD por este tipo de estafas. MASMOVIL, ha sido la única que no ha recibido más sanciones por este asunto desde entonces. Cabe destacar, además, que la multa recibida en 2021 de 200 mil euros fue de una cuantía muy inferior a la de la mayoría de sus competidores.

Para medir este impacto consideramos que el mejor indicador son las sanciones impuestas por la AEPD en términos de brechas de protección de datos de acuerdo al reglamento GDPR, ya que el objetivo que se persigue es evitar daños potenciales derivados de ataques que generan pérdidas asociadas.

El cálculo se basa en el diferencial de MASMOVIL contra la media del sector, es decir, el total de las sanciones impuestas en el sector teleco en España, menos el total de las sanciones incurridas por el Grupo. El resultado es el impacto positivo derivado de los daños evitados por MASMOVIL a través de las sanciones en comparación con el resto del sector.

Ciberseguridad

El aumento en el volumen y complejidad de las amenazas y riesgos de ciberseguridad a nivel global obliga a aplicar y gestionar medidas de forma constante, como parte de un ciclo de mejora continua.

Por ello, el Grupo MASMOVIL dispone de un sistema de gestión de la información, certificado con estándares internacionales como la ISO 27001, para asegurar que se identifican y valoran los activos y los riesgos, y que se adoptan los controles y procedimientos más eficaces y coherentes con la estrategia del negocio.

El Grupo MASMOVIL ha reforzado su organización en ciberseguridad implantando un modelo de gobernanza con el comité de ciberseguridad que realiza un seguimiento continuado y detallado. Igualmente, se han integrado y revisado las políticas, normativas y procedimientos de ciberseguridad, y se ha actualizado el plan director de ciberseguridad, determinando las principales líneas estratégicas e iniciativas a llevar a cabo en el período 2022-2024.

Adicionalmente, el grupo ha desplegado e integrado nuevas soluciones tecnológicas de ciberseguridad en sus infraestructuras y sistemas de información, mejorando la seguridad de los procesos internos y con terceros, así como en la red de telecomunicaciones que ofrece los servicios a los clientes. Dispone de las herramientas y los servicios adecuados para prevenir, detectar y responder ante posibles incidentes de seguridad. Por último, se ha prestado especial atención a la seguridad de la cadena de suministro, revisando y evaluando las medidas de seguridad de los principales proveedores.

Desde el blog de MasMóvil se quiere fomentar una conexión a Internet lo más segura posible. Por ello, se ha creado una sección sobre Ciberseguridad en la que se pueden consultar trucos, consejos y novedades acerca de seguridad digital para disfrutar al máximo de

la conexión a Internet desde casa, el trabajo o desde el móvil en todo momento. Estos son los artículos sobre Ciberseguridad más leídos por los usuarios:

- Trucos para saber quién te llama, aunque no lo tengas en la agenda
- Así puedes saber si una fotografía es falsa o te quieren engañar
- Averigua quién, dónde y cuándo han entrado a tu cuenta de Instagram
- Cómo ponerle contraseña a un disco duro externo.
- ¿Cómo llamar con un número oculto o privado?

Carla Redondo, secretaria general del Instituto Nacional de Ciberseguridad alertó de que el cibercrimen ha alcanzado ya un valor próximo al 1,5% del PIB mundial y que "es fundamental que las empresas estén concienciadas de que la ciberseguridad no es un gasto, sino una inversión".

Para el cálculo de este impacto se considera la contribución directa del Grupo MASMOVIL al PIB a través de su retorno de la inversión en ciberseguridad. Se multiplica la totalidad de la inversión derivada de las distintas iniciativas del Grupo MASMOVIL para la promoción de la seguridad en Internet y el uso responsable de la tecnología por el Retorno Sobre la Inversión en Seguridad (ROSI), para obtener el retorno total de la inversión en ciberseguridad del Grupo.

7. Conclusiones

La medición del impacto social y medioambiental del Grupo MASMOVIL, demuestra el compromiso de la compañía a la hora de transparentar entre sus grupos de interés la contribución a la sociedad a través de las diferentes actividades del Grupo. Los resultados obtenidos evidencian el objetivo que tiene MASMOVIL de alinear el negocio y su estrategia ESG.

La cuantificación de dichos impactos permite al Grupo revisar las acciones que se están llevando a cabo en cada una de las líneas estratégicas con el objetivo de pretender la maximización de los impactos positivos obtenidos y fijar dónde debe centrarse en los próximos ejercicios. Además, este Informe se convertirá en una herramienta para la toma de decisiones de gestión sostenible de la compañía.

El despliegue de la conectividad, y la accesibilidad y asequibilidad de los servicios son los factores de mayor impacto para MASMOVIL, debido a que miden la contribución de las actividades derivadas del negocio principal del Grupo. Estas contribuyen en más del 80% sobre el impacto total, resultado que subraya su compromiso de proporcionar una conectividad eficiente y contribuir al progreso de aquellos sectores menos favorecidos.

El eje de compromiso con los empleados, cultura, igualdad y diversidad es el siguiente impacto más importante. Esta cifra refleja el compromiso continuo de MASMOVIL hacia la creación de una cultura empresarial que promueve el bienestar y la igualdad entre sus empleados.

Además, cabe destacar el papel de MASMOVIL en el ámbito de Liderazgo y comunidad a través del impacto positivo generado en los clientes del Grupo y la contribución con distintas aportaciones para impulsar la innovación y el emprendimiento, así como donaciones y patrocinios y programas de voluntariado corporativo.

Dentro del eje Gestión medioambiental y sostenibilidad, se pone de manifiesto el esfuerzo del Grupo en la contribución para la descarbonización de otros sectores a través de la digitalización y los servicios innovadores que permiten reducir las emisiones de los clientes.

Estos resultados resaltan el papel crucial que desempeña MASMOVIL en la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa, así como un desarrollo sostenible y respetuoso con el planeta.

Es importante tener en cuenta que la medición de los impactos sociales y medioambientales se enfrenta a desafíos reconocidos debido a la falta de estándares homogéneos. A pesar de que ya existen metodologías robustas y ampliamente reconocidas como la metodología IWAI propuesta por Harvard que ha sido aplicada a lo largo de este ejercicio para la medición de la gran mayoría de los impactos, algunos enfoques de medición todavía no son capaces de captar toda la complejidad de algunos impactos sociales y medioambientales. Las principales limitaciones inherentes son:

- La monetización de ciertos impactos puede ser complicada, ya que no todos los impactos son plenamente susceptibles de valoración económica.
- La dependencia de indicadores externos introduce restricciones y dificultades en la precisión de los resultados ya que la disponibilidad y calidad de estos datos puede variar.
- Cada entidad puede tener un contexto específico, por lo que la comparabilidad entre pares puede ser compleja.

Por todo ello, los siguientes pasos deben centrarse en ampliar la variedad de impactos a evaluar y continuar fortaleciendo la coherencia y solidez de los ya identificados, así como de los respectivos enfoques de medición.

8. Anexo



METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

CONECTIVIDAD Y REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

Despliegue conectividad

- | | |
|-----------------------------|--|
| Indicadores internos | <ul style="list-style-type: none">• Número de clientes en fijo y móvil (2H22 - 1H23)• Número de clientes afectados por cortes de suministro en fijo y móvil (2H22 - 1H23) |
|-----------------------------|--|

- | | |
|-------------------------|---|
| Proxies externos | <ul style="list-style-type: none">• Incremento en PIB producido por un incremento en penetración 2020 ITU• PIB per cápita de España en 2022 The World Bank• Impacto económico de las interrupciones de la conectividad a Internet 2017 Deloitte |
|-------------------------|---|

Accesibilidad-Asequibilidad

- | | |
|-----------------------------|--|
| Indicadores internos | <ul style="list-style-type: none">• Número de clientes en zonas rurales (poblaciones de <20.000 habitantes) (1H23)• Número de clientes de prepago (1H23)• ARPU prepago (1H23)• ARPU pospago (1H23) |
|-----------------------------|--|

- | | |
|-------------------------|---|
| Proxies externos | <ul style="list-style-type: none">• Valor económico de ofrecer conectividad a zonas rurales 2021 Telefónica |
|-------------------------|---|

Contribución Haciendas Locales

- | | |
|-----------------------------|---|
| Indicadores internos | <ul style="list-style-type: none">• Impuestos totales pagados en Territorio Común (FY22)• Impuestos totales pagados en Territorio Foral (FY22) |
|-----------------------------|---|

- | | |
|-------------------------|-----|
| Proxies externos | N/A |
|-------------------------|-----|

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD

Consumo de agua

Indicadores internos • Consumo neto de agua en litros (2H22 - 1H23)

Proxies externos • Factor AWARE 2023 | Wulca
• Coste de producción y entrega del agua 2021 | IB-NET
• Coste del tratamiento de aguas residuales 2021 | IB-NET

Gestión de residuos

Indicadores internos • Toneladas de basura electrónica generada (2H22 - 1H23)
• Toneladas de residuos generados por MASMOVIL (peligrosos y no peligrosos) (2H22 - 1H23)
• Toneladas de basura electrónica reciclada (2H22 - 1H23)
• Toneladas de residuos recicladas por MASMOVIL (peligrosos y no peligrosos) (2H22 - 1H23)

Proxies externos • Coste de generar 1 tonelada de basura electrónica 2009 | University of Canterbury
• Coste social de una tonelada de CO2 2023 | US EPA
• Valor de reciclar 1 tonelada de basura electrónica 2020 | United Nations
• Valor de reciclar 1 tonelada de residuos 2019 | Cycled

Emisiones Scope 1 y 2

Indicadores internos • Emisiones emitidas Scope 1 y 2 en toneladas de CO2 equivalentes (2H22 - 1H23)

Proxies externos • Coste social de una tonelada de CO2 2023 | US EPA

Emisiones Scope 3

Indicadores internos • Emisiones emitidas Scope 3 en toneladas de CO2 equivalentes (2H22 - 1H23)

Proxies externos • Coste social de una tonelada de CO2 2023 | US EPA

Emisiones compensadas

Indicadores internos • Toneladas de CO2 equivalentes compensadas a través del proyecto de plantación de árboles (2H22 - 1H23)

Proxies externos • Coste social de una tonelada de CO2 2023 | US EPA

Uso energías renovables

Indicadores internos • Energía consumida por el Grupo que proviene de fuentes renovables en MWh (2H22 - 1H23)

Proxies externos • Factor de conversión kWh a toneladas de CO2 equivalentes 2023 | Gobierno de España
• Coste social de una tonelada de CO2 2023 | US EPA

Desplazamientos

Indicadores internos • Kilómetros totales de desplazamientos evitados por el teletrabajo (2H22 - 1H23)

Proxies externos • Emisiones de CO2 medias por km 2023 | European Environmental Agency
• Coste social de una tonelada de CO2 2023 | US EPA

Servicios innovadores (Productos)

Indicadores internos • Cifra de negocio generada a través de la venta de energías renovables (2H22 - 1H23)
• Cifra de negocio generada a través de la venta del servicio de telemedicina (2H22 - 1H23)
• Cifra de negocio generada a través del partnership con Naturgy de generación de leads para la instalación de paneles solares de autoconsumo (2H22 - 1H23)

Proxies externos • Porcentaje del negocio de energías renovables que lucha contra el cambio climático 2022 | United Nations
• Porcentaje del servicio de telemedicina que lucha contra el cambio climático 2010 | NHS

Reutilización de equipos

Indicadores internos • Equipos reacondicionados y reutilizados con nuevos clientes (2H22 - 1H23)

Proxies externos • Toneladas CO2 evitadas por la reutilización de equipos 2022 | University of Oxford
• Coste social de una tonelada de CO2 2023 | US EPA

LIDERAZGO Y COMUNIDAD

Satisfacción del cliente

- | | |
|-----------------------------|--|
| Indicadores internos | <ul style="list-style-type: none">• Facturación del Grupo (1H23)• Incremento en el NPS de Yoigo, MASMOVIL y Pepephone 2Q22 a 2Q23 (2H22 - 1H23) |
| Proxies externos | <ul style="list-style-type: none">• Incremento en la facturación explicado por la satisfacción de los clientes 2005 LSE Research |

Donaciones y patrocinios

- | | |
|-----------------------------|---|
| Indicadores internos | <ul style="list-style-type: none">• Donaciones a Fundaciones y Asociaciones sin ánimo de lucro (FY22)• Iniciativas de MASMOVIL para la promoción de la educación digital (FY22)• Aportaciones a asociaciones empresariales (FY22)• Inversión en actividades relacionadas con la innovación (FY22)• Contribuciones a patrocinios deportivos (FY22) |
| Proxies externos | <ul style="list-style-type: none">• Retorno social de la inversión en deporte 2021 Gobierno de España• Retorno social de la inversión financiera en formación 2022 Coca-Cola• Retorno social de la inversión en emprendimiento 2023 Emprendedores• Retorno social de la inversión en I+D 2017 Oxford Journals |

Programas culturales

- | | |
|-----------------------------|--|
| Indicadores internos | <ul style="list-style-type: none">• Aportación total destinada a cultura (FY22) |
| Proxies externos | <ul style="list-style-type: none">• Retorno económico de la inversión financiera en cultura 2019 University of Bozen-Bolzano |

Programa voluntariado

- Indicadores internos**
- Horas de voluntariado corporativo realizadas por los empleados (2H22 - 1H23)
 - Facturación del Grupo (1H23)
 - Número total de empleados (1H23)

-
- Proxies externos**
- Salario Mínimo Interprofesional de España en 2023 | Expansión.com
 - Life satisfaction factor 2014 | HACT
 - Jornada anual laboral promedio de España en 2023 | Boletín Oficial del Estado
 - Incremento productividad 2019 | Metodología MVP
 - Multiplicador proyectos sociales 2019 | Metodología MVP

Apoyo al talento y emprendimiento

- Indicadores internos**
- Media de trabajadores por startup (1H23)
 - Coste/inversión total de las cátedras con universidades (FY22)

-
- Proxies externos**
- Salario Mínimo Interprofesional de España en 2023 | Expansión
 - Retorno social de la inversión en educación 2013 | Instituto de ciencias políticas y sociales UAB

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS, CULTURA, IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Igualdad y diversidad

- | | |
|-----------------------------|---|
| Indicadores internos | <ul style="list-style-type: none">• Número total de empleados (1H23)• Número de trabajadores que forman parte de los grupos minoritarios (1H23) |
| Proxies externos | <ul style="list-style-type: none">• Proporción esperada de mujeres en el sector TIC en España 2019 ontsi• Salario promedio de España en 2022 Expansión.com• Cuota de reserva del 2% para personas con discapacidad 2023 Comunidad de Madrid |

Calidad del salario

- | | |
|-----------------------------|--|
| Indicadores internos | <ul style="list-style-type: none">• Salario medio de los empleados por categoría profesional y rango de edad (1H23)• Número de empleados por categoría profesional (1H23) |
| Proxies externos | <ul style="list-style-type: none">• Salario digno anualizado 2023 MIT.edu• Salario mínimo anualizado 2023 Expansión.com |

Desarrollo Regional

- | | |
|-----------------------------|---|
| Indicadores internos | <ul style="list-style-type: none">• Número total de empleados (1H23)• Número de trabajadores que forman parte de la cadena de valor/suministro de la compañía, y que pueden ser considerados como empleos indirectos generados (1H23)• Salario medio de los trabajadores (1H23) |
| Proxies externos | <ul style="list-style-type: none">• Total de personas empleadas 2023 INE• Total de personas desempleadas 2023 INE• Prestaciones anuales máximas por desempleo 2023 SEPE |

Salud y seguridad de los trabajadores

- Indicadores internos**
- Índice anual de incidentes laborales (1H23)
 - Número total de empleados (1H23)
 - Porcentaje de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud (1H23)
 - Valor económico del total de cotizaciones (1H23)
 - Número de empleados participantes en las distintas actividades orientadas a la promoción del bienestar físico (1H23)

- Proxies externos**
- PIB anual de España en 2022 | Banco Mundial
 - Impacto económico de la siniestralidad laboral (% del PIB) 2022 | INSST
 - Índice anual de incidentes laborales 2022 | Ministerio de Trabajo y Economía Social
 - Valor económico de un plan de seguro médico 2023 | Terranea
 - Life satisfaction factor 2014 | HACT

Formación

- Indicadores internos**
- Inversión/coste total de la formación interna (2H22 - 1H23)

- Proxies externos**
- Retorno de la inversión en formación interna 2020 | Universidad de Columbia

GOBIERNO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Privacidad y protección de datos de carácter personal

Indicadores internos • N/A

Proxies externos • Daños totales generados 2023 | GDPR
• Contribución de MASMOVIL a los daños generados 2023 | AEPD

Ciberseguridad

Indicadores internos • Inversión directa en ciberseguridad (2H22 - 1H23)
• Inversión indirecta en ciberseguridad (2H22 - 1H23)
• Inversión en recursos internos (2H22 - 1H23)

Proxies externos • ROSI medio 2020 | ESI ThoughtLab

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Advantages of digital society | eesc.europa.eu
- [2] Digital 2023: Global Overview Report
- [3] How broadband, digitization and ICT regulation impact the global economy | itu.int.
- [4] Presupuestos Generales del Estado | hacienda.gob.es
- [5] Investigación Desarrollo Innovación y Digitalización.docx | hacienda.gob.es
- [6] Estudio de potenciales de ahorro de agua en usos residenciales de interior | Canal Isabel II
- [7] La basura electrónica y su peligro para el medioambiente | National Geographic España
- [8] Resumen: ¿Qué son las emisiones de Alcance 3? | The Carbon Trust
- [9] Restoring forests as a means to many ends | Science
- [10] Energías renovables: energías para un futuro más seguro | Naciones Unidas
- [11] Contaminación del aire ambiente (exterior) | OMS
- [12] Un año de teletrabajo | Greenpeace
- [13] Economía circular: definición, importancia y beneficios | Parlamento Europeo
- [14] ¿Qué es la economía circular? | Gobierno de España
- [15] How To Prove The ROI Of Customer Experience | Forbes
- [16] Cuadernos de la Asociación Española de Fundaciones | Fundaciones.org
- [17] Dossier Gira Jóvenes | CocaCola
- [18] Measuring the Social Return to R&D | Oxford Journals
- [19] El valor de la cultura | Escuela Superior de Música Reina Sofía
- [20] Informe de Impacto | Escuela Superior de Música Reina Sofía
- [21] Convocatoria para ONG Jóvenes y Cercanas | Fundación Montemadrid
- [22] Measuring the Social Impacto of Community Investment | HACT
- [23] Medición a la práctica | Voluntare
- [24] La Diversidad avanza | MIT Technology Review
- [25] Diversidad e Inclusión | Deloitte
- [26] Salario Digno | United Nations
- [27] Better Life Index | OECD
- [28] Seguridad en el trabajo | INSST
- [29] La formación como beneficio social. Ventajas de incentivarla | Fundación Adecco
- [30]. BOE
- [31] Qué es el SIM swapping | BBVA

MASMOVIL[®]

