

**FULL TEXT AND JUSTIFICATION OF THE PROPOSED  
RESOLUTION FOR THE ORDINARY GENERAL MEETING OF  
SHAREHOLDERS OF THE COMPANY, DATED MAY 8, 2019**

**I.- FULL TEXT OF THE PROPOSED RESOLUTION FOR THE ORDINARY  
GENERAL MEETING OF SHAREHOLDERS OF THE COMPANY, DATED  
MAY 9, 2019**

It is proposed that the shareholders approve the following resolution:

*"Approve the Consolidated Non-Financial Information Statement for the year ended December 31, 2018, which has been verified by KPMG Asesores, S.L. through its Independent Verification Report. These documents are attached as Sole Annex.*

*These documents form part of the Consolidated Management Report for fiscal year 2018, which is attached to the Consolidated Annual Accounts of the last fiscal year".*

**II.- JUSTIFICATION OF THE PROPOSED RESOLUTION FOR THE  
ORDINARY GENERAL MEETING OF SHAREHOLDERS OF THE  
COMPANY, DATED MAY 9, 2019**

The purpose of the proposed agreement referred to in the preceding point is to comply with the provisions of Article 49.6 of the Commercial Code, which was amended by Law 11/2018, of December 28, amending the Commercial Code. The article establishes that *"it shall be mandatory for the report on non-financial information to be presented as a separate item on the agenda for approval at the general meeting of shareholders of the companies"*.

Madrid, April 10, 2019.

**Sole Annex**  
**Statement of Non-Financial Information for 2018**



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

## **Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Más Móvil Ibercom, S.A. y sus sociedades dependientes del ejercicio 2018**

A los accionistas del Más Móvil Ibercom, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de Más Móvil Ibercom, S.A. (en adelante la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2018 adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el “Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre” incluida en el Informe de Gestión consolidado adjunto.

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el “Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del citado Informe de Gestión consolidado.

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

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

## **Nuestra independencia y control de calidad**

---

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

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

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

## **Nuestra responsabilidad**

---

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

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

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Acerca de este informe", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección

## **Conclusión**

---

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Másmóvil Ibercom, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el “Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del citado Informe de Gestión consolidado.

## **Uso y distribución**

---

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

KPMG Asesores, S.L.



Patricia Reverter Guillot

27 de febrero de 2019

# GRUPO **MAS** MOVIL

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DEL EJERCICIO 2018**

**(Anexo al informe de gestión consolidado del ejercicio 2018)**

## Índice

Acerca de este informe.....	118
1. Modelo de negocio .....	119
1.1. Entorno de negocio.....	119
1.2. Modelo de Negocio.....	120
1.2.1. Áreas de actividad.....	120
1.2.2. Organización y estructura.....	121
2. Gestión de aspectos no financieros.....	122
2.1. Sistema de Gestión de Riesgos .....	123
2.1.1. Principales riesgos.....	124
2.2. Relación con grupos de interés.....	124
2.3. Gobierno y cumplimiento .....	125
2.4. Lucha contra la corrupción y el soborno .....	126
3. Sociedad.....	127
3.1. Proveedores.....	127
3.2. Clientes .....	128
3.2.1. Satisfacción .....	132
3.2.2. Atención al cliente .....	132
3.2.3. Reclamaciones .....	133
3.2.4. Publicidad y consumo responsable.....	133
3.2.5. Claridad en tarifas .....	134
3.3. Información fiscal.....	134
4. Cuestiones sociales y relativas al personal .....	135
4.1. Desarrollo de talento .....	138
4.2. Formación interna del empleado .....	139
5. Medio Ambiente.....	140
6. Derechos humanos .....	142
Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 .....	143

- **Acerca de este informe**

En el presente informe se expone el estado de información no financiera del Grupo Másmóvil (en adelante “**Grupo**”), el cual se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante “**Ley**”). Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en los Estándares de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI), como referencia para la elaboración del presente documento, incluidos los del suplemento sectorial relativo a telecomunicaciones.

El objetivo del presente documento es informar sobre las cuestiones sociales y relativas al personal, respeto a los derechos humanos y del medioambiente, lucha contra la corrupción y el soborno y relativas al personal, que son relevantes para sus principales grupos de interés, de conformidad con la Ley.

Cabe destacar que las cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos y medioambiente se centran en la adecuada gestión de personas y la garantía del cumplimiento de sus derechos humanos, entendidos como libertad de expresión y protección de datos personales, así como la eficiencia energética de sus consumos.

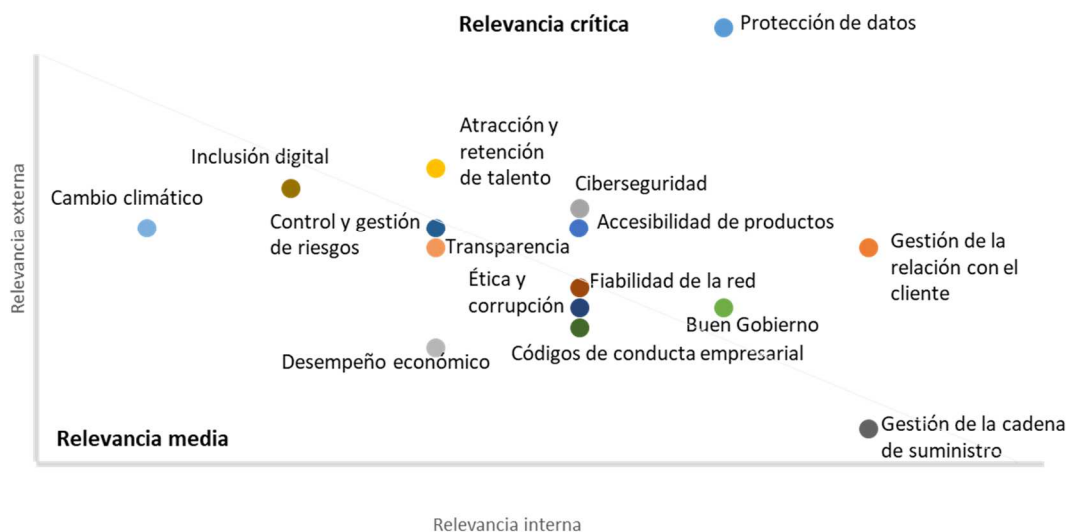
En la elaboración de este informe y selección de contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad realizado, cuyo proceso ha residido en:

- Fase externa: consistente en el estudio de la situación del sector de las telecomunicaciones en los medios de comunicación, analizando informes sectoriales, tendencias a futuro, así como informes de compañías afines al Grupo, nacionales e internacionales. A través de este proceso se han identificado 32 asuntos relevantes.
- Fase interna: proceso de valoración interna a través de un cuestionario y entrevistas con los responsables de las áreas para determinar la relevancia de los asuntos identificados.

El resultado del análisis de priorización de los asuntos relevantes anteriormente descrito ha supuesto la identificación de 15 asuntos relevantes que afectan al Grupo por orden de importancia y con base en los cuales se ha preparado el presente estado de información no financiera.

En la matriz que se presenta a continuación se muestran los asuntos identificados en el análisis de materialidad para ambas fases externa e interna. Los asuntos de relevancia crítica se agrupan principalmente en el ámbito de la gestión del cliente, la protección de datos personales, la atracción y retención de talento y el buen gobierno.





A lo largo del presente estado de información no financiera, el Grupo identifica cada uno de los epígrafes con cada uno de los asuntos de relevancia crítica identificados y de aplicación de acuerdo con la Ley, donde se especifican las medidas y acciones que se están llevando a cabo para cada uno de ellos, así como otras cuestiones relevantes en materia ambiental, social y de buen gobierno.

## 1. Modelo de negocio

### 1.1. Entorno de negocio

El entorno económico en el que opera MASMOVIL ha sido favorable durante 2018. El PIB ha crecido un 2,5% y las proyecciones contemplan una prolongación de la actual fase alcista del ciclo para los siguientes 3 años, con una previsión de crecimiento para el 2019 de un 2,2%. Este crecimiento de la economía española se ha visto reflejada, en cierta medida, en el sector de las telecomunicaciones que ha consolidado las tendencias de 2017.

Las líneas de banda ancha móviles han crecido a una tasa interanual de 3,96% respecto a 2017. Por otro lado, las líneas de banda ancha fija a una de tasa interanual de 3,48%. Sin embargo, el número de líneas pertenecientes a Operadores Móviles Virtuales (OMV) no han registrado crecimientos significativos.<sup>1</sup>

Hay tres factores clave en la evolución del número de líneas: la tecnología de fibra óptica en hogares sigue en auge, suponiendo un 50% del total de líneas de banda ancha, el despliegue de banda ancha de nueva generación continua y los acuerdos entre mayoristas (entre los que se encuentra el de Orange con el Grupo) se consolidan.

Asimismo, la CNMC aprobó una rebaja de las tarifas de terminación móvil del 40%, que se aplica desde el 1 de febrero de 2018, pasando de los 1,09 céntimos de Euro a 0,70 céntimos por minuto. Esta tarifa ha permanecido vigente hasta el 31 de diciembre y se

<sup>1</sup> Datos extraídos de la CNMC del parque total (diciembre 2018 – diciembre 2017)

reducirá a 0,67 céntimos de Euro en 2019 y hasta 0,64 céntimos a partir del 1 de enero de 2020. En los últimos 10 años, los precios de las tarifas de voz móvil se han reducido cerca de un 80%.

En relación con lo anterior, el mercado de las telecomunicaciones en España ha alcanzado un punto de madurez tal que la oportunidad de incrementar la cuota de mercado casi solamente es posible mediante la ganancia neta de clientes en las transferencias entre operadores, es decir, en portabilidad y en mejoras de tarifas de datos. Por ello, se han incrementado las cifras de portabilidad que han llegado a récord histórico en el ejercicio 2018 este año con 688.000 en el primer mes de 2018. La cifra de portabilidad se basa en gran medida en los resultados de los índices de satisfacción de los clientes en cada operador, así como la fidelidad de los mismos.

## 1.2. Modelo de Negocio

Másmóvil es un operador de telecomunicaciones español consolidado y afianzado, especializado en servicios de telecomunicaciones mediante la prestación de servicios de telecomunicaciones a usuarios finales (telefonía fija y móvil e internet de banda ancha) de residencial o empresas, de servicios de interconexión y roaming a otros operadores, de servicios de “trading” a clientes wholesale y de otros servicios relacionados con su objeto social a través de sus marcas: **Yoigo, Másmóvil, Pepephone, Embou, Llamaya y Lebara**. El Grupo cuenta con 7.803 miles de líneas contratadas. Asimismo, el Grupo dispone de infraestructuras propias de red fija de fibra y ADSL y móvil 3G y 4G, y continúa trabajando para adelantarse a las necesidades y exigencias de sus clientes, mejorando constantemente sus servicios y siendo uno de los operadores con mejor cobertura del país, cubriendo un 98,5% de la población con su red 4G.

El Grupo desarrolla una política de expansión tanto orgánica, mejorando sus infraestructuras y acuerdos, como inorgánica, mediante adquisiciones de sociedades o carteras de clientes que le sitúan dentro del rango de operadores con más crecimiento del mercado español, siendo en 2018 el operador líder en portabilidad y captación, tanto en fijo como en móvil, y con el mayor índice de satisfacción de clientes.

A lo largo de estos años, el Grupo ha sabido adaptarse a las circunstancias del mercado en cada momento y ha mantenido su compromiso firme de reducir la brecha digital en España, ofertando internet de banda ancha vía satélite al 100% de la población española a través del satélite KA-SAT, gracias al acuerdo establecido con Eutelsat.

### 1.2.1. Áreas de actividad

El Grupo centra su actividad en dos principales áreas, residencial y empresas, que se detallan a continuación:

**Residencial** es la principal área de negocio del Grupo, en volumen y proyección, mediante la cual se suministran servicios de telefonía y conectividad, fija y móvil, a clientes finales particulares (BTC). El Grupo comercializa sus servicios a través de diversas marcas: Masmovil, Yoigo, Pepephone, Embou, Llamaya y Lebara.

El Grupo es el operador líder del mercado español en crecimiento de cartera de clientes móviles y de banda ancha fija. Estos clientes se dividen en:

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

En 2016, el Grupo empezó a comercializar la oferta convergente bajo la marca Masmovil y se fue extendiendo paulatinamente a otras marcas, como Yoigo. Esto le permitió consolidarse como la gran alternativa a los tres operadores dentro del mercado español.

Asimismo, ofrece a sus clientes las mejores tecnologías de conectividad, velocidad 4G en todas las tarifas móviles, ADSL de cobertura nacional y un gran y creciente despliegue de fibra óptica.

El área de **Empresas** está focalizada en las necesidades de telecomunicaciones de empresas, independientemente de su tamaño o el sector, donde los clientes encuentran soluciones a medida y seguras, siendo los clientes finales los propios empleados de la empresa o usuarios particulares. Los servicios son comercializados a través de las marcas Yoigo y Más móvil en los segmentos de negocios (Sohos) y Empresas (más de 10 líneas) y ofrecen: comunicación, conectividad, telefonía móvil y data center.

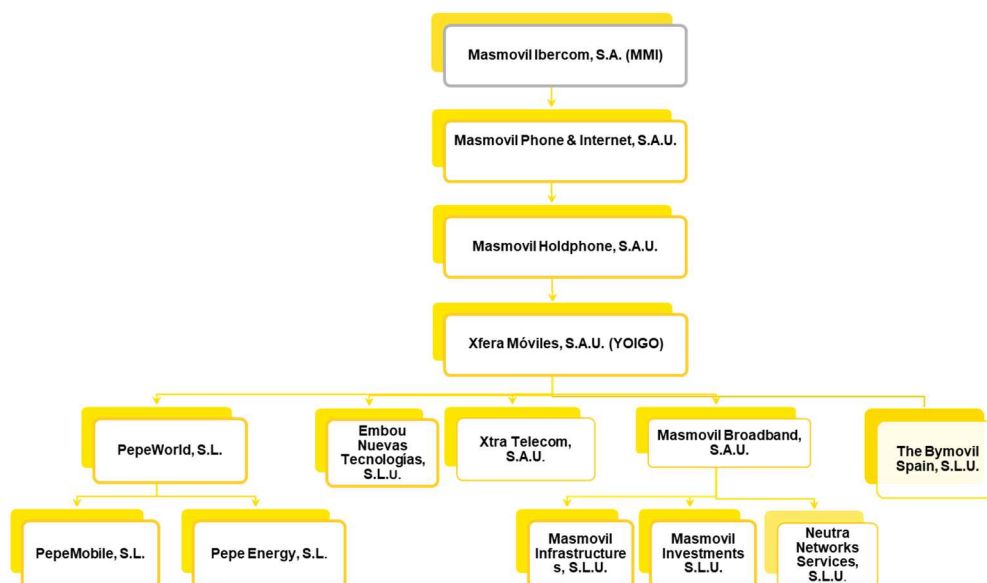
Dentro del paquete ofrecido a empresas también existe el servicio de *CableOperador*, focalizado a usuarios finales con perfil residencial en zonas rurales. En estos casos, Más móvil ofrece su servicio móvil a través de un tercero (cable-operador especializado en su segmento), que además gestiona la facturación y atención al usuario final.

Además de la oferta de catálogo, Más móvil Empresas pone a disposición del canal un equipo de Ingeniería con amplia experiencia en la preparación de ofertas a medida para clientes cuyas necesidades no se ajusten o excedan a las de una oferta más estándar en el mercado.

Más móvil también ofrece servicios de wholesale (reventa de tráfico) a otros operadores de telecomunicaciones, así como servicios de Operador Móvil Virtual (MVNO).

### 1.2.2. Organización y estructura

MASMOVIL IBERCOM, S.A. (en adelante, la “**Sociedad**”) es una sociedad de duración indefinida y es la sociedad matriz del Grupo. El Grupo actual es el resultado de la integración durante los años 2014, 2015, 2016 y 2017 de distintos operadores de telecomunicaciones con crecimientos sostenidos en sus respectivos mercados y ámbitos de negocio.



\* El Grupo tiene participaciones minoritarias en las siguientes sociedades: Upptalk S.L. (en liquidación) (49%) y ComyMedia Proyectos y Servicios, S.L. (49%).

## 2. Gestión de aspectos no financieros

El Grupo aboga por la creación de valor a largo plazo de forma sostenible, velando por la protección del medio ambiente, el desarrollo social y la ética empresarial basada en los principios de transparencia y buen gobierno corporativo cuyo liderazgo impulsa el Consejo de Administración de la Sociedad. El Grupo entiende que el gobierno corporativo es uno de los instrumentos más efectivos para transmitir confianza a los inversores, así como favorecer el control de los aspectos no financieros del Grupo, proporcionando un entorno de control y equilibrio necesarios para reforzar las buenas prácticas comerciales.

En los últimos años la comunidad financiera, en su conjunto, ha aumentado su demanda acerca de la información no financiera, hechos que se han visto respaldados por la reciente legislación y las iniciativas encaminadas a mejorar las prácticas de gobierno corporativo, impulsadas sobre todo por los reguladores.

Desde su salida a Bolsa el Grupo ha impulsado la creación de valor a través de un sistema de gobierno corporativo actualizado y apoyado en las mejores referencias en esta materia. Por ello, entre las distintas políticas corporativas, se encuentra la Política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad el 30 de junio de 2017. Adicionalmente, y como prueba del decidido compromiso de la Sociedad por la transparencia y buen gobierno, en 2018 se han aprobado 6 nuevas políticas y 7 procedimientos de control internos, a los que hay que añadir 3 revisiones de normativas ya existentes para el cumplimiento de los compromisos adquiridos, entre las que destacan las de sostenibilidad y medioambiente, y derechos humanos, entre otras.

El Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad establece como facultades indelegables de este órgano la determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad, así como la determinación de la política de gobierno corporativo siendo

responsabilidad de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la revisión de la política de responsabilidad social corporativa, así como el seguimiento de sus prácticas y revisión de su grado de cumplimiento.

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

- Cumplimiento normativo.
- Apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Compromiso ético.
- Fomento de las prácticas de libre mercado.
- Desarrollo de prácticas avanzadas de gobierno corporativo.
- Impulso de vías de comunicación y diálogo.

De conformidad con el sistema de gobierno corporativo del Grupo, la mencionada política se desarrolla e implementa con normas de carácter interno, las cuales se citan a lo largo de este informe.

## 2.1. Sistema de Gestión de Riesgos

El Consejo de Administración de la Sociedad es el responsable en materia de riesgos, tal y como establece su propio Reglamento, siendo la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la que, de conformidad al mismo texto, tiene asignada la evaluación de los riesgos no financieros en MASMOVIL.

Para impulsar la supervisión en esta materia, el 22 de mayo de 2017 el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó la Política de Gestión y Control del Riesgo del Grupo, que permite determinar todas las acciones dirigidas a controlar y mitigar los riesgos identificados. Dichas acciones se materializan a través de un sistema Integral de Control y Gestión de Riesgos basado en el modelo “COSO” y que contempla los riesgos financieros, normativos, estratégicos, operativos, de gobierno corporativo y reputacionales.

Con motivo de la aprobación del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó un sistema de supervisión del riesgo diferenciando la supervisión del riesgo financiero de la supervisión del riesgo no financiero.

En concreto, en la supervisión del riesgo no financiero el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó un sistema basado en la designación de unos “*risk owners*”, supervisados por unos “*controllers*” de cada una de las áreas implicadas y con reporte directo al “*Compliance Officer*” del Grupo, quien reporta a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del avance de la situación, quien a su vez informa a la Comisión de Auditoría y Control que integra la supervisión de los riesgos financieros y no financieros.

### 2.1.1. Principales riesgos

Los principales riesgos no financieros a los que está expuesto el Grupo, así como las principales medidas de mitigación, se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
<b>Operacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dependencia de ciertos proveedores en operaciones comerciales clave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de la Política de compras</li> <li>Procedimiento de Compras</li> <li>Reglamento de la Mesa de Compras</li> <li>Política/Procedimiento de contratación y permanencia de aquellas personas que se incorporen en prácticas al Grupo MASMOVIL</li> <li>Inclusión de cláusulas de rescisión anticipada en los contratos.</li> <li>La compañía cuenta con proveedores de respaldo en caso de necesidad de cambio.</li> <li>Análisis de modelos logísticos alternativos realizados por Compras.</li> </ul>
<b>Ciberseguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad IT</li> <li>Brechas de seguridad en los sistemas y redes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controles de seguridad / acceso lógico a sistemas críticos: existe un plan de acción correctivo implementado por la auditoría interna (se ha retrasado hasta 2019).</li> <li>El Centro de Operaciones de Seguridad Cibernética (cSOC) está completamente operativo y ha sido eficaz en la prevención de posibles ataques.</li> <li>Existe un programa de capacitación en seguridad cibernética para el año fiscal 2018, que es obligatorio para todos los empleados y comenzará en Q2-18.</li> <li>Existencia de un plan de seguridad de la información.</li> <li>Constitución de un Comité de Seguridad y Privacidad en mayo de 2017.</li> <li>Existencia de una póliza de seguro de ciberseguridad.                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de ciberseguridad y privacidad aprobadas por el Consejo.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Reputacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daños a la reputación y sanciones por incumplimiento de las normas de privacidad / protección de datos (a nivel de grupo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de la implementación de GDPR presentado al Consejo en varias sesiones.</li> <li>Implementación continua de GDPR / Cumplimiento hasta el 25 de mayo.</li> <li>Constitución de un Comité de Seguridad y Privacidad en mayo de 2017.</li> <li>Políticas de ciberseguridad y privacidad aprobadas por el Consejo.</li> <li>Adaptación de Lebara a la política de protección de datos y privacidad de Grupo Más Móvil.</li> </ul>
<b>Gobierno corporativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgos derivados del incumplimiento de los Estatutos y Reglamentos del Consejo y demás órganos delegados del Consejo, Código de Ética, normativa interna del Grupo y en general de las recomendaciones de buen gobierno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombramiento de un Chief Compliance Officer</li> <li>Establecimiento de controles internos</li> <li>Aprobación de una Política de gobierno corporativo</li> <li>Política de prevención de blanqueo de capitales</li> </ul>

### 2.2. Relación con grupos de interés

La Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo hace referencia a las relaciones existentes con los distintos grupos de interés. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones es la responsable de supervisar y evaluar los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

La **relación con los accionistas e inversores** se basa en los principios de lealtad, transparencia y el ejercicio responsable de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los accionistas. Esta relación debe basarse en una participación informada de los accionistas, especialmente a través de la Junta General de Accionistas de la Sociedad. El Grupo basa la relación con sus inversores en lo dispuesto por la Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de

voto, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad el 30 de junio de 2017, en la que se desarrollan los principios antes indicados y se ponen de manifiesto los diversos canales: página web corporativa, Junta General de Accionistas y la dirección de un correo electrónico específico, para tal comunicación.

La **relación con empleados** del Grupo está enmarcada en favorecer un buen entorno de trabajo y permitir el desarrollo de su desempeño en el Grupo, a la vez que fomenta la formación y la igualdad de oportunidades. Los empleados cuentan con diversos canales de comunicación internos y disponen de un Comité de Ética para la salvaguarda de sus derechos y los de la Sociedad, así como un Canal Ético al que poder dirigirse para realizar consultas o notificar irregularidades. Este canal es totalmente confidencial y cuenta con un procedimiento de gestión vinculado al Comité de Ética.

La **relación con los clientes** se rige por los principios que engloban el cumplimiento en materia de publicidad responsable, velar por su seguridad y salud y un seguimiento de la calidad del servicio que se expondrá más adelante.

La **relación con proveedores** es fluida, haciendo a éstos partícipes a lo largo de la cadena de valor de las distintas sociedades que conforman el Grupo, a través de su adhesión a los principios recogidos en el Código Ético del proveedor del Grupo. Los proveedores cuentan con un buzón ético personalizado y confidencial al que poder dirigirse para realizar cualquier consulta o comunicación de irregularidad.

### 2.3. Gobierno y cumplimiento

El Grupo cuenta con un conjunto de órganos, mecanismos de control y normas internas que conforman su Sistema de Gobierno Corporativo y cuyo objetivo es, entre otros, dirigir y regular la organización del Grupo, de una forma transparente y eficaz, promoviendo su interés común y el de sus grupos de interés, tal y como se refleja en su Plan de Gobierno Corporativo y en su Política de Gobierno Corporativo, aprobada ésta por el Consejo de Administración de la Sociedad el 22 de enero de 2018. Junto con esta Política, se añade el Código Ético, así como la siguiente normativa interna: Reglamento Interno de Conducta, los Reglamentos aplicables a sus órganos de gobierno, distintas Políticas corporativas y Protocolos y el Modelo de Cumplimiento.

La composición, funcionamiento y actividad de los órganos de gobierno de la Sociedad y sus responsabilidades principales se describen con detalle en el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** (IAGC), que forma parte del Informe de Gestión. Éstos son los siguientes:

- **La Junta General de Accionistas**, representa a todos los accionistas y es el órgano supremo de decisión de la Sociedad. A 31 de diciembre de 2018, los accionistas significativos son: Onchena S.L.U. 14,25%, Indumenta Pueri S.L. 8,71%, FMR LLC (Fidelity) 6,88%, Key Wolf SLU 5,38%, Gala Growth Properties S.L. 4,28%, PEP VII A International Limited (Providence) 3,29%, Caja de Seguros Reunidos Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. 3,11% y Eleva Capital 3,06%.
- **El Consejo de Administración** es el órgano encargado de administrar y representar a la Sociedad, sin perjuicio de las competencias otorgadas a la Junta

General de Accionistas, siendo el máximo órgano de supervisión y control. En 2018 el Consejo de Administración se ha reunido en 18 ocasiones.

- **Comisión de Auditoría y Control** es la Comisión consultiva dependiente del Consejo de Administración encargada de velar por el control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como el encargado de la relación con el auditor externo. A las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control asisten, siempre que lo considere conveniente su Presidente, el auditor externo, el auditor interno y el *Compliance Officer* del Grupo, así como cualquier miembro del personal de la Sociedad o de su Grupo, cuya actividad pueda estar relacionada con las funciones desarrolladas por la citada Comisión.
- **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** es la Comisión consultiva encargada de los nombramientos o reelección de consejeros, de la propuesta de la retribución de éstos y es la responsable de la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo. Esto último hace que esta Comisión tenga responsabilidad en temas como la estrategia de la relación con sus grupos de interés, la revisión de la política, el seguimiento de las prácticas vinculadas y su evaluación de desempeño, así como la evaluación de los riesgos no financieros del Grupo.

#### **2.4. Lucha contra la corrupción y el soborno**

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

Las políticas y procedimientos implementados por el Grupo para luchar contra la corrupción y el soborno, además del Código Ético ya mencionado, son el Código Ético de Proveedores, la Política de prevención de delitos, lucha contra la corrupción y Política de relación con las administraciones públicas y los partidos políticos, ambas aprobadas por el Consejo de Administración de la Sociedad el 22 de mayo y 31 de octubre de 2017, respectivamente.

Asimismo, el Grupo dispone de diversas normas internas para el tratamiento de información privilegiada como son el Reglamento interno de conducta, el Procedimiento para conflictos de intereses y operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y alta dirección del grupo y el Protocolo de actuación para la gestión de noticias y rumores.

El Grupo ha desarrollado un plan de prevención penal donde se han implementado controles efectivos y se han detallado las posibles infracciones, y un manual de prevención de delitos. En relación directa con lo indicado anteriormente, y de conformidad con el artículo 5.5 del Reglamento del Consejo de Administración de la



Sociedad “bajo la supervisión del Consejo de Administración existirá una función interna de cumplimiento normativo..., el Compliance Officer reportará directamente al Consejo de Administración, de forma periódica, sobre el grado de cumplimiento de la función interna de cumplimiento normativo”. En relación con ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en las normas de gobierno del Grupo, el Compliance Officer del Grupo promueve una cultura de cumplimiento normativo, transparencia, ética y control interno en todos los ámbitos, contando para ello con el compromiso de la alta dirección, e impulsa la efectiva supervisión de los riesgos no financieros del Grupo, haciendo hincapié en la prevención de los riesgos penales. En este sentido y de conformidad con lo dispuesto en el propio Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad, el Compliance Officer informa a la Comisión de Auditoría y Control en el caso de que se reciba la comunicación de alguna irregularidad de potencial trascendencia, especialmente financiera y contable en el seno del Grupo.

En relación a las aportaciones monetarias a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro, el Grupo no ha realizado ninguna como corporación. De las entidades que forman parte se han realizado en 2018 las siguientes:

<b>Xfera Móviles. S.A.U.</b>	
Fundación También	636€
Fundación Fundal	3.000€
Asociación de Empleados de Iberia Padres de Personas con Discapacidad	20.000€

Adicionalmente, se han realizado aportaciones económicas a favor de la Universidad Carlos III de Madrid, en el marco de un convenio de colaboración entre la Universidad Carlos III de Madrid y Xfera Móviles, S.A.U. para la creación de la Cátedra Grupo MASMOVIL.

### **3. Sociedad**

#### **3.1. Proveedores**

La gestión de la cadena de suministro es importante para el correcto funcionamiento de la Sociedad y las distintas empresas que componen el Grupo. En este sentido, dichos proveedores se comprometen a hacer suyos los principios y valores recogidos en el Código Ético y se responsabilizan de la adhesión al Código Ético de Proveedores, en el cual se exponen los diversos criterios que los proveedores deben cumplir en relación con los derechos humanos, derechos laborales, salud y seguridad, el cumplimiento en materia de corrupción y soborno, y aspectos medioambientales.

El Grupo recoge en su Código Ético de Proveedores un apartado específico para los proveedores que entregan productos que contengan estaño, tungsteno, tantalita y/u oro a cualquiera de las empresas del Grupo, en el que se garantiza la trazabilidad de este tipo de minerales conflictivos.

En cuanto al procedimiento de solicitud de compra, ésta es revisada por el *controller* del área y, posteriormente, por la Dirección del departamento de compras.

Durante 2018 se ha implementado un nuevo sistema de compras que ha permitido reducir el promedio de aprobación de las mismas de trece días a uno para aquellas compras cuyo importe no supera los 50.000€. En cambio, para pedidos que superan dicha cantidad el proceso debe seguir lo dispuesto por el Reglamento de la mesa de compras, integrada por el peticionario, el director del área, el *controller*, el comprador asociado y el director del departamento de compras, teniendo este último voto de calidad.

En cualquier caso, todos los proveedores que trabajan con MASMOVIL deben estar homologados. Dicho proceso se gestiona a través de una herramienta externa a través de la que se solicita la siguiente documentación: estados financieros de los últimos dos años, certificado de estar al corriente de pago con la Seguridad Social y con Hacienda, y desglose de plantilla, entre otros.

Con motivo de las adquisiciones de empresas y negocios realizados durante 2018, el Grupo ha realizado un proceso de análisis de proveedores que permite comprobar las coincidencias con los existentes y evaluar el resto de los proveedores.

El Grupo trabaja con 3.119 proveedores cuya facturación en España asciende al 93,2%. Del gasto total de proveedores, el 48% corresponde a costes de interconexión y roaming.

En 2018 se han evaluado un total de 285 proveedores nuevos, de los cuales 247 han sido homologados por cumplir todos los criterios sociales y medioambientales establecidos por el Grupo y descritos en sus políticas y planes.

### 3.2. Clientes

El Grupo desea ofrecer a sus clientes el mejor servicio y una atención continua, llevando a cabo las acciones necesarias para atender a sus demandas y sugerencias, y asegurar de esta manera su satisfacción a largo plazo.

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

Anticipándose a la aplicación de la normativa europea, el Grupo aprobó una Política de privacidad y protección de datos personales el 20 de diciembre de 2017, cuyo objeto es tratar los datos personales de manera correcta y transparente, solicitar aquellos datos que sean estrictamente necesarios, adecuados, y conservarlos durante el tiempo necesario que ha sido actualizada y revisada en 2018 una vez que el Grupo se ha adaptado a la nueva normativa.

En este sentido, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 37 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (“**RGPD**”), el Grupo designó, a través del nombramiento realizado por su Consejero Delegado el pasado 4 de abril de 2018, al Delegado de Protección de Datos (“**DPO**”). Este nombramiento fue debidamente comunicado a la Agencia Española de Protección de Datos (“**AEPD**”) el 22 de mayo de 2018.

De conformidad con el artículo 39 de RGDP, el DPO tiene asignadas las funciones que se encuentran previstas en el propio RGPD y en la normativa aplicable, así como aquellas otras que internamente le sean encomendadas. Estas funciones, han sido aprobadas por los órganos internos del Grupo e informadas al Consejo de Administración de la Sociedad.

Los datos de contacto del DPO del Grupo Masmovil se encuentran incluidos en la lista de delegados de protección de datos de la AEPD, y están públicamente accesibles en la siguiente dirección web:

<https://sedeagpd.gob.es/sedeelectronica/web/vistas/infoSede/consultaDPD.jsf;jsessionid=9+Kf fOSg5BSqS5lrbV3ytjo5>

#### Oficina DPO

De conformidad con el artículo 38.2 de RGDP, “*El responsable y el encargado del tratamiento respaldarán al delegado de protección de datos en el desempeño de las funciones mencionadas en el artículo 39, facilitando los recursos necesarios para el desempeño de dichas funciones y el acceso a los datos personales y a las operaciones de tratamiento, y para el mantenimiento de sus conocimientos especializados*”. En este sentido, para que el DPO pueda desempeñar sus funciones correctamente es imprescindible que éste cuente con aquellos recursos necesarios y adecuados para dicha tarea, lo que ha llevado al DPO del Grupo a la creación de la “*Oficina del DPO*”, que ha contado, a lo largo de 2018 y de forma transitoria, con colaboraciones de varias personas de diferentes áreas de la organización.

#### Proyecto de adecuación a RGPD

A lo largo de todo el 2018 se ha llevado a cabo el proyecto de implantación y adecuación del Grupo a las novedades que RGPR establece. Si bien, RGPD entró en aplicación el 25 de mayo de 2018, el proyecto de implantación y adecuación comenzó meses antes, y se ha ido ejecutando a lo largo de 2018.

Entre las acciones realizadas en la ejecución del proyecto podemos destacar las siguientes:

- Árbol de consentimientos: Se han identificado 8 finalidades de tratamiento de datos distintas para las cuales se solicita el consentimiento de los clientes del Grupo, con la excepción de la marca Pepephone en la que únicamente se han identificado 4 finalidades. Se ha definido e implantado un novedoso método para recabar los consentimientos directamente relacionado con el suministro de información por capas que RGPD requiere al responsable del tratamiento que recaba datos personales, de forma que la información de cada una de las finalidades para las que se recaba el consentimiento se presenta inicialmente de forma agrupada y se va desglosando en la medida en la que el cliente demanda más información.
- Pasarela de consentimientos: Se ha incluido la participación y verificación de un “tercero de confianza” en los consentimientos que son recabados a los clientes del Grupo a través de medios “online”. Para ello, se ha implementado una pasarela que permite certificar que el cliente, a través de la web o la App, ha

modificado o aceptado su consentimiento en relación con el tratamiento de sus datos.

- Revisión de las condiciones legales: Se han revisado y adecuado a RGPD las cláusulas que regulan el tratamiento de datos personales en todos los contratos de servicios con clientes del Grupo. Igualmente, se han revisado y adecuado a RGPD los términos y condiciones en protección de datos, así como las políticas de cookies que regulan la navegación de todas las páginas web del Grupo.
- Regularización proveedores: Se han revisado y adecuado a RGPD los contratos con aquellos proveedores que realizan tratamientos de datos por cuenta de sociedades del Grupo en la prestación de sus servicios. Para ello, a todos ellos se les ha enviado para su firma un modelo de contrato de encargo de tratamiento de datos personales que cumple con las disposiciones de RGPD. A 31 de diciembre de 2018 ya se había adecuado la relación con 164 proveedores.
- Registro de Tratamientos - Análisis de Riesgos: Se ha creado un Registro de Tratamientos de datos personales en el que se han identificado todas aquellas actividades realizadas en el Grupo que llevan aparejado un tratamiento de datos personales. De estos tratamientos se ha realizado un análisis de riesgos, y en aquellos casos en los que el riesgo identificado ha sido calificado de relevante se ha realizado una evaluación de impacto.

#### Procedimientos sancionadores de la AEPD

En 2018 la AEPD ha tramitado 15 Procedimientos Sancionadores (“PS”) contra las sociedades de Grupo Másmóvil (concretamente, Xfera Móviles, S.A.U. y Pepemobile, S.L.), en los que se han puesto de manifiesto la comisión de las infracciones de las siguientes normas:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (“LOPD”), artículos 6.1, 4.5 y 4.3
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (“LSSI”), artículo 21.1.
- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (“LGTel”), artículo 48.1.b

De estos PS, a 31 de diciembre todavía hay 10 en tramitación, de los que solamente tres son de cuantía superior a 50.000€.

#### Gestión de derechos ARCO

En 2018 se han recibido 1.054 solicitudes de los denominados “derechos ARCO” que se gestionan, en primera línea de contacto, en el Departamento de Atención al Cliente.

### Requerimientos de Información.

2018 ha sido un año de crecimiento muy fuerte del Grupo, con un gran crecimiento en el número de clientes, que ha llevado a un aumento considerable de los requerimientos de información relacionados con protección de datos personales, que han sido contestadas por la Oficina de DPO.

### Gestión de Incidentes de Seguridad.

Durante el año 2018 el Grupo se ha visto implicado en la gestión de situaciones que han supuesto un incidente en la seguridad de sus sistemas y datos personales de los que es responsable. Para su gestión, el 28 de mayo de 2018, se aprobó el protocolo de gestión de violaciones de seguridad de los datos que se encuentra a disposición de todos los empleados del Grupo.

### Comité de campañas.

En el mes de septiembre de 2018 se creó el Comité de Campañas del Grupo Másmóvil cuya finalidad es realizar una revisión y análisis de todas las campañas comerciales realizadas por las Áreas de Residencial y Empresas, para comprobar que son conformes a lo dispuesto por RGPD. El Comité de campañas se ha reunido semanalmente y en él, además de la Oficina de DPO, han participado el Adjunto al Consejero Delegado y los Directores de Ventas, Fidelización y Marketing de las Áreas antes indicadas.

### Mediación en Autocontrol.

El 1 de enero de 2018 Xfera Móviles, S.A.U. y Pepemobile, S.L. se adhirieron al Protocolo para la resolución privada de controversias a la protección de datos en el ámbito de contratación y publicidad de servicios de comunicaciones electrónicas (en adelante, el “**Protocolo**”) promovido por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) y al que ya se encontraban adheridos Telefónica, Vodafone y Orange. El 26 de septiembre de 2018 todas las partes integrantes del Protocolo firmaron un acuerdo modificativo del Protocolo para adaptar el contenido del mismo al RGPD.

### Formación

En 2018 se ha realizado la siguiente formación sobre RGPD:

- Formación General:
  - 554 personas han sido convocadas para recibir la formación.
  - 485 personas han recibido la formación.
- Formaciones específicas para el Área de Residencial:
  - 112 personas han sido convocadas para recibir la formación
  - 97 personas han recibido la formación.

En total se han impartido 24 sesiones formativas, de 1h. y 30 min. cada una.

### Aprobación de la LOPDGDD

Con la aprobación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (“**LOPDGDD**”), cuyo objeto es adaptar el ordenamiento jurídico español al RGPD, se han comenzado a diseñar una serie de acciones dirigidas a informar y formar a la organización en aquellos nuevos aspectos que la LOPDGDD ha introducido, y que tendrán su desarrollo pleno en el 2019.

#### **3.2.1. Satisfacción**

Conocer el grado de satisfacción del cliente es fundamental para el correcto desempeño del Grupo. Para ello, se realizan estudios para cada una de sus marcas que evalúan la satisfacción de los clientes con el objetivo de detectar áreas de mejora. Dichos estudios se realizan de forma trimestral, analizándose los clientes de las distintas marcas: Yoigo, Masmovil y Pepephone.

En los estudios realizados en 2018, un 87% de los clientes de Yoigo estarían satisfechos o muy satisfechos, un 80% de los clientes de Más móvil y un 95% de la marca Pepephone. De esta forma, todas las marcas del Grupo son líderes en satisfacción de clientes dentro de cada segmento con una puntuación positiva en aspectos relacionados con los productos ofrecidos.

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

#### **3.2.2. Atención al cliente**

El Grupo ofrece a los clientes de todas sus marcas una atención propia asistida por agente. No obstante, los clientes disponen de diferentes canales automáticos o de autoservicio como página web, correo electrónico y otros canales abiertos. Dicha atención al cliente es gratuita, sin coste de acceso o por gestión para todas las marcas.

En paralelo, con la creciente importancia de los canales digitales, la atención telefónica sigue evolucionando con iniciativas de mejora continua para proporcionar a los clientes una atención rápida, ágil y que cumpla con sus expectativas. Para ello, se ha ampliado el horario de atención en todas las marcas, llegando algunas a 24 horas / 7 días a la semana para procesar altas y portabilidades, gestionar cualquier incidencia, solicitud de información o cambios en el servicio.

Asimismo, el Grupo dispone de plataformas específicas para la gestión de bajas de clientes mediante las cuales se pretende comprender las razones de abandono del Grupo para la continua mejora del servicio y, si es posible, evitarlo.

Sin embargo, hay algunas ampliaciones de servicios para algunas de las marcas del Grupo:

- Más móvil: dispone de atención al cliente mediante mensajería, es decir, intercambio de SMS de forma gratuita, así como una aplicación móvil que está en proceso de actualización.
- Yoigo: también dispone del servicio de atención al cliente por mensajería, además de una aplicación. No obstante, Yoigo dispone

de tiendas exclusivas mediante las cuales presta servicio a clientes de forma directa y personalizada.

- Pepephone: dispone de una aplicación de la marca.

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

### 3.2.3. Reclamaciones

El Grupo tiene un fuerte compromiso con sus clientes y con ofrecer el mejor servicio en el mercado de las telecomunicaciones. Para ello, se nutre de los ya mencionados mecanismos (encuestas de satisfacción y atención al cliente permanente y gratuita), así como un procedimiento de queja/reclamación accesible y efectivo.

Todas las marcas del Grupo disponen de un sistema de reclamación que sigue el mismo proceso. Los clientes tienen el derecho a hacer llegar su incidencia o disconformidad con cualquiera de los servicios contratados mediante el servicio de atención al cliente telefónico, en cualquier momento, así como a la cobertura de cualquier organismo oficial como las oficinas de consumo, juntas de arbitraje, Secretaría del Estado para el Avance Digital, etc.

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

El Grupo atiende reclamaciones por diversos canales entre los cuales destacan correo electrónico, como el más frecuente, correo postal certificado, sede electrónica de cada uno de los organismos oficiales mencionados y de forma telefónica. No obstante, como mejora de calidad del servicio, el Grupo está implementando una comunicación online dentro de cada una de las áreas privadas de los clientes.

En 2018 se han recibido y atendido en el área residencial 101.812 reclamaciones (Yoigo y Más móvil) y se han solventado satisfactoriamente 87.153. En Empresas se han recibido 3.042 de las cuales han sido atendidas 2.250.

### 3.2.4. Publicidad y consumo responsable

El Grupo, en línea con sus valores y en seguimiento a los principios recogidos en sus políticas, vela por una transparencia de sus productos y servicios. Ese mismo principio de transparencia lo aplica en la realización de una publicidad responsable articulado a través de un procedimiento de control mediante el *copy advice* que realiza Autocontrol. En vista de su cumplimiento, durante 2018 únicamente se ha recibido una denuncia relativa a publicidad engañosa, que actualmente se sigue tramitando ante Autocontrol y contra la que el Grupo ya ha presentado las correspondientes alegaciones en su defensa.

De igual forma, todas las marcas del Grupo promueven un uso responsable de las tecnologías en los distintos canales de comunicación con sus clientes y no clientes.

El Grupo utiliza sus redes sociales diariamente para ilustrar y educar a los clientes y seguidores sobre el uso de las aplicaciones (“Apps”) responsables y ventajas que de estas derivan para los clientes. Un claro ejemplo de ello fue la promoción en enero de 2018 de la aplicación *todayt*, una App dirigida a los estudiantes para que preparen sus exámenes finales y midan sus tiempos de estudio.

En el caso de Yoigo, es a través del blog, el canal donde ofrece consejos sobre el mundo digital en los distintos apartados de “guías y tutoriales”, “tecnología”, “entretenimiento”, “internet”, para que los clientes y no clientes conozcan sus ventajas y riesgos.

### 3.2.5. Claridad en tarifas

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

En Yoigo todas las tarifas convergentes tienen minutos ilimitados y la bajada de velocidad es automática cuando al cliente consume su bono de datos; hasta entonces, recibe diversos avisos de consumo. Asimismo, las tarifas disponen de control de *roaming*, es decir, cuando un cliente sale de la zona de acuerdo se bloquea el tráfico automáticamente hasta que dé permiso explícito tras informarle de los costes de las tarifas en el extranjero. Los clientes también disponen de toda la información y pueden realizar consultas en la página web y en la App.

Másmóvil también dispone de todas las tarifas convergentes con minutos ilimitados y bajada de velocidad automática, previos varios avisos de consumo. En este caso, el cliente recibe las mínimas promociones para que el coste siempre sea el mismo sin sobresaltos. Al igual que en Yoigo, los clientes pueden realizar las consultas en la página web y App.

En el caso de Pepephone, los clientes antiguos reciben mejoras de tarifas como el aumento de gigas sin repercusión en el precio y sin necesidad de que estos tengan que solicitarla. En el resto de las marcas del Grupo, todas las tarifas cuentan con bajada automática de velocidad y no hay existencia de promociones.

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

### 3.3. Información fiscal

En 2018, el Grupo cumplió con sus obligaciones fiscales exigibles como sociedad mercantil cotizada.

Beneficios obtenidos (miles de euros)	70.543
Impuestos sobre beneficios pagados* (miles de euros)	6.849
Subvenciones públicas recibidas (miles de euros)	669

\*Impuesto de Sociedades (pagos fraccionados anticipados del impuesto de sociedades del ejercicio 2018)



#### 4. Cuestiones sociales y relativas al personal

El Grupo tiene un firme compromiso para con sus empleados, con base en su Código Ético, que engloba el compromiso ético y el sistema de cumplimiento del Grupo en materia de derechos humanos y laborales, reconocidos en la legislación nacional e internacional, además de manifestar la adhesión a los principios que se basan en el Pacto mundial de Naciones Unidas y las directrices de la OCDE. Asimismo, desarrolla los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades que se complementan con políticas específicas. El Grupo también aprobó, el pasado 27 de febrero de 2018, una Política de derechos humanos como desarrollo y complemento de su Política de Responsabilidad Social Corporativa.

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

Todos los empleados tienen a su disposición un canal ético, confidencial, a través del cual se han evaluado y contestado todas las consultas recibidas, siendo destacable que no se ha recibido ninguna denuncia a fecha de este informe que afecte a empleados y/o proveedores.

Así mismo, en 2018 se ha creado un buzón de compliance [compliance@masmovil.com](mailto:compliance@masmovil.com)

En 2018 se han realizado las siguientes actividades formativas sobre ética y cumplimiento normativo:

- Formación a 107 empleados del Grupo.
- Formación al Consejo de Administración.

A lo largo de 2018 el Grupo ha aprobado los siguientes procedimientos internos:

1. Procedimiento de compras
2. Reglamento de la mesa de compras
3. Política/Procedimiento de contratación y permanencia de aquellas personas que se incorporen en prácticas al Grupo
4. Procedimiento de aprobación de tarifas
5. Procedimientos fiscales (2)
6. Procedimientos de Wholesale

Además, siguiendo los principios generales y mejores prácticas en ética (“*tone of the top*”), el Consejero Delegado difundió entre todos los empleados un video en el que se comunicaban los requerimientos y expectativas en esta materia.

La Política de igualdad de oportunidades del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad el 20 de diciembre de 2017, pretende ser el eje vertebrador de un entorno favorable para los empleados mediante la promoción de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Esta política desarrolla los principios básicos

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

Asimismo, el Grupo ha aprobado este año, mediante acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de 25 de julio de 2018, una Política de comportamientos no tolerados y prevención y actuación frente al acoso moral, psicológico y físico que, basándose en el principio de no discriminación descrito en su Código Ético, enumera las distintas actuaciones contrarias al cumplimiento normativo, tanto interno como externo, que provoquen un obstáculo al buen funcionamiento del entorno de trabajo saludable y ético. En ella se desarrolla el procedimiento de actuación que define el proceso de denuncia a través de su canal ético interno y la oficina de Compliance Officer del Grupo, con el apoyo del Comité de Ética y el Consejero Delegado. En dicho procedimiento también queda definido la investigación de carácter interno y la aplicación de medidas en un plazo máximo de 15 días laborables.

El número total de empleados (incluidos administradores) son 785, de los cuales 494 son hombres y 291 son mujeres. La plantilla del Grupo ha estado formada en 2018 por 773 empleados, De estos 773 empleados, 109 se han incorporado en los últimos días de 2018 por la adquisición por parte del Grupo de la sociedad The Bymovil Spain, S.L.U. Por lo que la información sobre las cuestiones relativas al personal no incluye datos de estos empleados de reciente incorporación.

	Hombres		Mujeres		Total
< 30	41	6%	23	3%	64
31-49	328	49%	178	27%	517
> 50	74	11%	20	3%	69
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>67%</b>	<b>221</b>	<b>33%</b>	<b>664</b>

\*La franja de 30 a 50 ha tenido en cuenta empleados de 31 a 49 años.

Del total de la plantilla, 4 personas tienen una discapacidad con grado igual o superior a 33% e inferior a 65%.

En cuanto a categorías profesionales, la plantilla se distribuye de la siguiente manera:

Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Directores y Gerentes	16%	5%	20%
Empleados Administrativos, Contables y otros empleados de oficina	13%	12%	25%
Personal Comercial	17%	8%	26%
Técnicos y Profesionales Científicos/Intelectuales	13%	5%	18%
Técnicos y Profesionales de Apoyo	8%	3%	11%
<b>Total</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>

Tipología de contrato por género	Contrato indefinido		Contrato temporal	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	434	221	9	0
	<b>655</b>		<b>9</b>	

Modalidad de contratación por categoría profesional	Directores y Gerentes	Empleados Activos. Contables y otros empleados oficina	Personal Comercial	Técnicos y Profesionales Científicos/Intelectuales	Técnicos y Profesionales de Apoyo
Indefinido tiempo parcial	0	2	2	1	2
Temporal. T. Completo	0	2	1	0	6
Indefinido tiempo completo	136	165	167	118	62
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>169</b>	<b>170</b>	<b>119</b>	<b>70</b>

Modalidad de contratación	< 30	31-49	> 50
Indefinido tiempo parcial	0	5	2
Temporal tiempo completo	7	1	1
Indefinido tiempo completo	57	500	91
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>506</b>	<b>94</b>

Dentro de la diversidad, el grupo aboga por la multi-nacionalidad y cuenta dentro de su plantilla con 16 nacionalidades distintas.

Entre los valores del Grupo se encuentra la estabilidad laboral y la fidelidad de todos sus profesionales. Muestra de ello es que los despidos durante el año han ascendido a solo 29:

	Directores y Gerentes	Empleados Activos. Contables y otros empleados de oficina	Personal Comercial	Técnicos y Profesionales Científicos/Intelectuales	Técnicos y Profesionales de Apoyo	Total general
Hombres	4	1	11	3	2	21
<30			1			1
31-49	3	1	7	3	2	16
>50	1		3			4
Mujeres		4	4			8
< 30		1				1
31-49		3	3			6
> 50			1			1
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>29</b>

En 2018 se han contratado 139 empleados, de los cuales 95 hombres y 44 mujeres.

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

A continuación, se muestra la información sobre la remuneración media de los empleados de forma desagregada, así como la brecha salarial, **que en 2018 ha sido de 9,36%**.

			2018	Brecha salarial*	
Remuneración media	Hombres	Nivel ejecutivo	127.804,87 €	Nivel ejecutivo	16,60%
		Colaboradores	51.767,71 €	Colaboradores	5,86%
	Mujeres	Nivel ejecutivo	106.625,36 €		
		Colaboradores	48.731,94 €		

\* La brecha salarial se ha calculado teniendo en cuenta la diferencia del salario de las mujeres respecto a los hombres por categoría profesional.

Debe tenerse en cuenta que para las nuevas incorporaciones de los dos últimos años, desde la constitución del nuevo Grupo MásMóvil, la brecha salarial ha sido del 1,5%.

En cuanto a la remuneración media de los Consejeros personas físicas, esta ha sido de 89.307 € en 2018, tal y como se muestra en la siguiente tabla, no existiendo brecha retributiva de género.

Consejeros	Hombres	89.307€*	Brecha retributiva	0%
	Mujeres			

\* Para el cálculo de la media no se ha tenido en cuenta a Key Wolf, S.Lni Aldebaran Riesgo SCR SAU ni al Consejero Delegado.

El Consejero Delegado que es miembro del Consejo de Administración y ejecutivo de la Sociedad tiene una retribución distinta del resto de Consejeros, según el acuerdo respectivo de la Junta General de Accionistas.

2018	Enfermedades profesionales			Tasa de absentismo laboral			Índice de frecuencia de accidentes		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	0	0	0	1,95	2,58	1,33	0,14	0	0,14

#### 4.1. Desarrollo de talento

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

El Grupo lleva a cabo una evaluación constante de sus empleados de forma objetiva, atendiendo a su desempeño profesional individual y colectivo. Las promociones, en la medida de lo posible, se procuran realizar de acuerdo al desempeño en relación con los objetivos fijados por los empleados con los responsables de las áreas. La evaluación del desempeño y rendimiento de empleados se realiza de forma frecuente y se tiene en cuenta para la definición de planes de formación, planes de carrera, promociones

internas, reconocimiento, lo que permite identificar el potencial de cada uno de los empleados.

Asimismo, el Grupo lleva a cabo una evaluación de la consecución de objetivos del área en la que se tiene en cuenta a todos los empleados del Grupo y que es tenida en cuenta para la retribución variable y las promociones internas. Dentro de las mejoras llevadas a cabo en el área de gestión del personal, se ha desarrollado un nuevo sistema denominado “MASvalor”, que se implementará a partir de 2019, mediante el cual se mantiene la consecución de objetivos con el mismo sistema, pero sin calibración forzada y del que depende el cobro de la retribución variable anual. A su vez, este sistema permite vincular la valoración con el plan de competencias que el Grupo ha diseñado este año y que implementará también durante el 2019

Cualquier empleado puede optar por la promoción interna o movilidad en las distintas áreas del Grupo.

Dentro del desarrollo del talento, se ha aprobado un procedimiento de contratación y permanencia para aquellas personas que se incorporen en prácticas y, en la medida de lo posible, puedan ser contratados en el caso que se produzca una vacante de empleo.

#### 4.2. Formación interna del empleado

La estrategia del Grupo en el ámbito de los recursos humanos se centra en generar entre sus empleados un ambiente idóneo de trabajo donde se sientan parte del grupo, con posibilidades de progresar y promocionar. Para ello, disponen de unos planes de formación con el objetivo de cubrir los gaps actuales y futuros a la hora de realizar su trabajo y, a su vez, generar un impacto positivo en el desarrollo del propio empleado y del Grupo.

Los planes de formación se diseñan anualmente mediante el análisis previo de las necesidades identificadas por cada una de las áreas del Grupo, así como el análisis de la estrategia global del Grupo. En línea con esto último, los empleados desarrollan nuevas técnicas y competencias generales como son la agilidad y liderazgo, orientación al cliente, etc., y algunas competencias más específicas en materias tales como la prevención de riesgos laborales, idiomas, productos y herramientas específicas.

El Grupo ha implementado diversos formatos de formación que, gracias a las nuevas tecnologías, facilitan el acceso a la misma: presencial, online, con LMS propio, etc.

	Hombres	Mujeres
Horas de formación medias por empleado	19.66	18.15

Nivel	1	2	3	4	5	Total
Horas por nivel	98,1	1.871,0	4.910,7	3.563,8	2.124,0	12.567,6

Dentro de la misma estrategia, el Grupo ha desarrollado diversas medidas vinculadas a facilitar la conciliación y ofrecen a sus empleados diversos beneficios sociales que giran en torno a la flexibilidad horaria, jornada intensiva en verano y todos los viernes, servicio

de psicoterapeuta, comida saludable, servicio lanzadera, descuentos en formación y ocio, actividades deportivas, entre otros.

## **5. Medio Ambiente**

A pesar de que las actividades del Grupo tienen un impacto ambiental directo reducido, el Grupo es consciente de la importancia y la relevancia de la protección al entorno, y ha establecido para ello diversas medidas durante los últimos años para mejorar su desempeño en este aspecto. El 27 de febrero de 2017, el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó la Política de sostenibilidad y medioambiente que establece los principios básicos de actuación para mitigar su efecto al cambio climático y reducir su impacto ambiental.

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

El Grupo se encuentra implementando programas de desempeño ambiental y de prevención de la contaminación, reducción de los impactos ambientales y el uso eficiente de recursos. Asimismo, se ha comprometido a la formación y sensibilización de sus empleados en aspectos ambientales.

### **5.1. Gestión ambiental**

En 2018 se han llevado a cabo las siguientes iniciativas de protección y gestión ambiental:

- Auditoría ambiental en el Centro de Procesado de Datos (CPD) en el centro sito en c/ María Tubao de Madrid con la intención de impulsar la gestión ambiental en línea con la política de sostenibilidad y medioambiente.
- Proyecto de Optimización de Infraestructuras con el objeto de disminuir los emplazamientos, tanto en áreas urbanas como rurales, optimizando así los recursos y reduciendo el impacto visual. Cabe destacar que en 2018 se han desmontado y trasladado un 12% de los emplazamientos de red propia a un emplazamiento *Towerco*, existente de otro operador.
- Acuerdo de servicio con Cellnex, alineado con la iniciativa anterior, que busca reducir el número de emplazamientos y optimizar las instalaciones de los equipos de la compañía. Este acuerdo contempla el 60% de la red móvil del Grupo y se materializa en la mejora de la eficiencia de la red de Cellnex.
- Optimización de funcionalidades de Eficiencia Energética: se ha realizado un despliegue de versiones optimizadas en los equipos de red móvil, así como se han implementado versiones nuevas que han permitido reducir el consumo de la red 4G en 1,5%.

Tipo de emplazamiento	Número
Número de emplazamientos propios compartido con algún otro operador móvil	70
Número de emplazamientos propios no compartidos con ningún operador móvil	210
Número de emplazamientos de terceros operadores donde está ubicado	1.475
Número de emplazamientos de otro tipo de entidades incluyendo emplazamientos cedidos en su gestión a un tercero	3.208
<b>Total</b>	<b>4.963</b>

## 5.2. Consumos

El compromiso del Grupo con el medioambiente comporta controlar los impactos derivados de su actividad. Por ello, se pretende una mejora de eficiencia energética de sus instalaciones para minimizar sus emisiones de CO<sub>2</sub>. Los principales consumos energéticos del Grupo son:

Tipo de consumo		
Consumo de combustible	Diésel	54.468l*
	Diésel CPD	3.400l
Consumo eléctrico	17.430 MWh	

\*Consumo estimado

Dentro de las mejoras, se han implementado medidas de eficiencia energética en los CPD, entre las que destacan las mejoras en cerramientos, montaje de cubo frío de racks, de tubos leds, sistemas “*freecooling*” en máquinas de aire y conductos de “*freecooling*”. A continuación, se enumeran las principales:

- Montaje de cerramiento de pasillos fríos en salas técnicas, en ambos CPD.
- Montaje de cubo frío de racks. En ambos CPD.
- Montaje de tubos leds en CPD MT8.
- Montaje del sistema “*freecooling*” en máquinas de aire nº2 del CPD MT8.
- Acondicionamiento de conductos de “*freecooling*” en sala de UPS de MT8, para evitar mezcla de aire frío y caliente.
- Plan *Renove* 2018 y 2019 sobre los *sites* con equipos de aire acondicionado antiguos del año 2001 por equipamiento moderno con sistema “*freecooling*” incluido.
- Plan *Renove* 2018 y 2019 de equipos rectificadores (*retrofit*) y baterías por fin de vida útil por equipos rectificadores nuevos más eficientes.

## 5.3. Economía Circular: gestión de residuos

La Política de sostenibilidad y medioambiente también procura la mejora permanente en aspectos ambientales contribuyendo a minimizar la generación de residuos, permitiendo así contribuir a la Economía Circular:

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

## **6. Derechos humanos**

A pesar de que las actividades del Grupo tienen un impacto reducido en relación los derechos humanos, y por tanto, no constituye un aspecto material para el Grupo, éste sí es consciente de la importancia de la protección de sus trabajadores y del impacto social. Por ello, en la Política de responsabilidad social corporativa, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad el 30 de junio de 2017, se hace mención expresa a la protección de los derechos fundamentales de los trabajadores y está en constante revisión por el Compliance Officer del Grupo.

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

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

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



• Índice de contenidos exigidos por la Ley

Ámbitos Generales		Estándares GRI relacionados <sup>2</sup>	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón de la omisión	Verificación externa (S/N)
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización) Presencia geográfica Objetivos y estrategias de la organización Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	S	1.2 Modelo de Negocio 1.2.1 Áreas de actividad 1.2.2 Organización y estructura		S
General	Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados			Acerca de este informe		S
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		2. Gestión de aspectos no financieros 2.4 Lucha contra la corrupción y el soborno 3. Sociedad 4. Cuestiones sociales y relativas al personal 5. Medio Ambiente 6. Derechos humanos		S
	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	2.1.1 Principales riesgos	S	

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	Verificación externa (S/N)	
Cuestiones medioambientales	Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	N	n/a	La actividad de Grupo MASMÓVIL tiene un impacto medioambiental no relevante. Aun así se reporta la gestión de estos aspectos y sus indicadores		
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		5. Medio Ambiente		S	
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		n.a.		n/a	
		Aplicación del principio de precaución		102-11 Principio o enfoque de precaución		n/a	
		Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		n.a.		n/a	

	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otra emisiones significativas al aire		n/a		
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		5.3 Economía circular: gestión de residuos		
		Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	n.a.		n/a		
	Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Extracción de agua por fuente 303-3 Agua reciclada		n/a		
		Consumo de materias primas	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		5.2 Consumos		
		Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	302-4 Reducción del consumo energético 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		5. Medio Ambiente		
		Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-2 Consumo energético fuera de la organización 302-3 Intensidad energética		5.2 Consumos	S	
		Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	302-4 Reducción del consumo energético 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		5.2 Consumos	S	
		Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización		5. Medio Ambiente		
	Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		n/a		
		Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático:	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		n/a	S	
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	305-5 Reducción de las emisiones		n/a		
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	304-3 Hábitats protegidos o restaurados		n/a	S	
		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		n/a		

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	Verificación externa (S/N)
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Número total y distribución de empleados por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Número total y distribución de empleados por país		n/a	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Número total y distribución de empleados por categoría profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Promedio anual de contratos indefinidos por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Promedio anual de contratos indefinidos por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Promedio anual de contratos temporales por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Promedio anual de contratos temporales por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Número de despidos por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Número de despidos por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Número de despidos por categoría profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Brecha salarial	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	102-38 Ratio de compensación total anual 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
		Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S
Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	S		
Implantación de políticas de desconexión laboral		N	4.1 Desarrollo de talento	S		

MÁSMÓVIL IBERCOM, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Informe de gestión consolidado

		Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S
Organización del trabajo		Organización del tiempo de trabajo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	La actividad de Grupo MASMOVIL no supone riesgos de salud significativos para sus empleados	S
		Número de horas de absentismo		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3 Permiso parental	N			S
		Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S
Salud y seguridad		Número de accidentes de trabajo por sexo		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	La actividad de Grupo MASMOVIL no supone riesgos de salud significativos para sus empleados.	S
		Tasa de frecuencia por sexo		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S
		Tasa de gravedad por sexo		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S
		Enfermedades profesionales por sexo		N	n/a		S
Relaciones sociales		Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	N	No consta la creación de un comité formal de trabajador-empresa.		S
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	N	Todos los trabajadores del Grupo se encuentran bajo distintos convenios colectivos dependiendo de la región: Convenio de Oficinas y despachos de la comunidad de Madrid, Barcelona, Guipúzcoa y Convenio de Consultoría		S
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	N			S
Formación		Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	S	4.2 Formación interna del empleado		S
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	S	4.2 Formación interna del empleado		S
Igualdad		Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	401-3 Permiso parental 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S
		Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S
		Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	406 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	Verificación externa (S/N)
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	N	6. Derechos humanos	Puesto que las actividades de Grupo MASMOVIL se circunscriben a España, las cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos no constituyen un asunto material para el Grupo. En la Unión Europea tanto la abolición del trabajo forzoso o infantil, como el respeto a la libertad de asociación están fuertemente vigiladas y garantizadas. Estas cuestiones se limitan por tanto a la adecuada gestión de los empleados y la garantía del cumplimiento de sus derechos fundamentales	S
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		N	6. Derechos humanos		S
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	N	n/a		S
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	N	6. Derechos humanos		S
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio		N	n/a		S
	Abolición efectiva del trabajo infantil		N	n/a	N	

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	Verificación externa (S/N)
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	S	2.4 Lucha contra la corrupción y el soborno		S
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	S	2.4 Lucha contra la corrupción y el soborno		S
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	N	n/a		S

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	Verificación externa (S/N)
Información sobre la sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		S

MÁSMÓVIL IBERCOM, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Informe de gestión consolidado

		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos- reales o potenciales- en la comunidades locales	N	n/a		S
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	S	2.2 Relación con los grupos de interés		S
		Acciones de asociación o patrocinio	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados 102-12 Iniciativas externas 102-13 Afiliación a asociaciones	N	n/a		S
Subcontratación y proveedores		Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	S	3.1 Proveedores		S
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		S	3.1 Relación con proveedores		S
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N	3.1 Relación con proveedores 5. Medio Ambiente		S
Consumidores		Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	S	3.2 Clientes		S
		Sistemas de reclamación	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	S	3.2.3 Reclamaciones		S
		Quejas recibidas y resolución de las mismas		s	3.2.3 Reclamaciones		S
Información fiscal		Beneficios obtenidos país por país	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	S	3.3 Información fiscal		S
		Impuestos sobre beneficios pagados		S	3.3 Información fiscal		S
		Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	S	3.3 Información fiscal		S

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	Verificación externa (S/N)
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Número total y distribución de empleados por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Número total y distribución de empleados por país		n/a	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Número total y distribución de empleados por categoría profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos indefinidos por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos indefinidos por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos temporales por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos temporales por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Número de despidos por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Número de despidos por edad		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Número de despidos por categoría profesional		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Brecha salarial	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	102-38 Ratio de compensación total anual 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo		S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal			
Implantación de políticas de desconexión laboral		N	4.1 Desarrollo de talento			

		Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		
Organización del trabajo		Organización del tiempo de trabajo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	La actividad de Grupo MASMOVIL no supone riesgos de salud significativos para sus empleados	
		Número de horas de absentismo		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3 Permiso parental	N			
Salud y seguridad		Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	La actividad de Grupo MASMOVIL no supone riesgos de salud significativos para sus empleados.	
		Número de accidentes de trabajo por sexo		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		
		Tasa de frecuencia por sexo		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		
		Tasa de gravedad por sexo		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		
		Enfermedades profesionales por sexo		N	n/a		
Relaciones sociales		Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	N	No consta la creación de un comité formal de trabajador-empresa.		
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	N	Todos los trabajadores del Grupo se encuentran bajo distintos convenios colectivos dependiendo de la región: Convenio de Oficinas y despachos de la comunidad de Madrid, Barcelona, Guipúzcoa y Convenio de Consultoría		
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	N			
Formación		Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	S	4.2 Formación interna del empleado		
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	S	4.2 Formación interna del empleado		
Igualdad		Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	401-3 Permiso parental 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		
		Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		
		Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	406 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		



		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	Verificación externa (S/N)
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	N	6. Derechos humanos	Puesto que las actividades de Grupo MASMOVIL se circunscriben a España, las cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos no constituyen un asunto material para el Grupo. En la Unión Europea tanto la abolición del trabajo forzoso o infantil, como el respeto a la libertad de asociación están fuertemente vigiladas y garantizadas. Estas cuestiones se limitan por tanto a la adecuada gestión de los empleados y la garantía del cumplimiento de sus derechos fundamentales	
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		N	6. Derechos humanos		
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	N	n/a		
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	N	6. Derechos humanos		
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio		N	n/a		
	Abolición efectiva del trabajo infantil		N	n/a		

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	Verificación externa (S/N)
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	S	2.4 Lucha contra la corrupción y el soborno		
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	S	2.4 Lucha contra la corrupción y el soborno		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	N	n/a		

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	Verificación externa (S/N)
Información sobre la sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal		

	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos- reales o potenciales- en la comunidades locales	N	n/a		
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	S	2.2 Relación con los grupos de interés		
	Acciones de asociación o patrocinio	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados 102-12 Iniciativas externas 102-13 Afiliación a asociaciones	N	n/a		
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	S	3.1 Proveedores		
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		S	3.1 Relación con proveedores		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N	3.1 Relación con proveedores 5. Medio Ambiente		
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	S	3.2 Clientes		
	Sistemas de reclamación	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	S	3.2.3 Reclamaciones		
	Quejas recibidas y resolución de las mismas		s	3.2.3 Reclamaciones		
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	S	3.3 Información fiscal		
	Impuestos sobre beneficios pagados		S	3.3 Información fiscal		
	Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	S	3.3 Información fiscal		