

# GRUPO **MAS** MOVIL

**Informe de Responsabilidad Social Corporativa de MASMOVIL IBERCOM, S.A.  
aprobado por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones  
el 24 de marzo de 2020**

## 1. Introducción.

El 30 de junio de 2017 el Consejo de Administración de Más Móvil Ibercom, S.A. (la “**Sociedad**” o “**Grupo Más Móvil**”) aprobó la Política General de Responsabilidad Social Corporativa (“**PGRSC**”) de la Sociedad que ha de inspirar las actuaciones de ésta y de su Grupo de sociedades en ese ámbito. Posteriormente, en el año 2018, la Sociedad aprobó la Política de Derechos Humanos que forma parte del impulso del Consejo de Administración en esta materia.

El Grupo Masmovil entiende la Responsabilidad Social Corporativa (“**RSC**”) como la contribución activa y voluntaria a la mejora social, económico y/o ambiental, con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido y aportar desde su posición una mejora del entorno en el que desarrolla su actividad.

Para el Grupo Masmovil, la **RSC** está integrada en la estrategia de negocios de la empresa y engloba preocupaciones sobre los grupos de interés afectados por la actividad de la misma (clientes, accionistas, empleados, subcontratistas, proveedores, consumidores, comunidades, Gobierno y medio ambiente).

Para nuestro Grupo, el objetivo de la **RSC** es tratar de satisfacer las demandas de estos grupos de interés a través de sus actividades y operaciones y, además, contribuir al bienestar social y a la obtención de ventajas competitivas a través de la adopción de prácticas vinculadas a la estrategia de negocios.

En este sentido, y en aras del interés social, Grupo Más Móvil, está comprometido a poner en práctica políticas que favorezcan la explotación de su objeto social de forma sostenible y la creación de valor a largo plazo para ésta y todos sus grupos de interés, integrando la Responsabilidad Social en el modelo de negocio del Grupo, en su cultura y en su estrategia, así como desarrollando una cultura propia de Responsabilidad Social en la Sociedad.

A este respecto, la mencionada PGRSC establece, en su apartado segundo, las siguientes finalidades específicas:

- a) Mejorar la competitividad de la Sociedad y las empresas de su Grupo a través del desarrollo de prácticas de gestión basadas en la innovación, la igualdad de oportunidades, la productividad, la rentabilidad y la sostenibilidad.
- b) Contribuir a la mejora de la reputación y del reconocimiento externo del Grupo.
- c) Gestionar de forma responsable los riesgos y las oportunidades derivados del entorno, del medioambiente y su evolución, maximizando los impactos positivos que pueda tener su actividad en aquellos territorios en los que opera y minimizando, en la medida de lo posible, los negativos.

- d) Fomentar una cultura de comportamiento ético y transparencia empresarial para generar credibilidad y confianza en los Grupos de Interés, entre los que se encuentra la sociedad española (por ahora) en su conjunto.
- e) Promover las relaciones de confianza y la creación de valor para todos sus Grupos de Interés, dando una respuesta equilibrada e integradora a todos ellos.

## 2. Áreas de la PGRSC

Ante todo, es importante destacar que los ámbitos de actuación en los que la Sociedad ha centrado sus esfuerzos son aquellos que tienen que ver con su actividad principal: la de prestación de servicios de telecomunicaciones a través de una estrategia multimarca tanto específicos (transmisión de voz y datos entre distintos dispositivos utilizando distintas infraestructuras) como asociados (venta y financiación de dispositivos, gestión de contenidos y prestaciones relacionadas con las telecomunicaciones).

En este sentido, hemos de tener presente que la Sociedad se mueve en un entorno en el que operan los siguientes grupos de interés (en lo sucesivo **Grupos de Interés**):

- Empleados.
- Clientes.
- Partners / Proveedores.
- Proveedores de capital.
- Reguladores.
- Instituciones.
- Medios de comunicación.
- Sociedad Civil.

Y que las relaciones con los grupos de interés implican impactos de distinta naturaleza sobre:

- El medio ambiente.
- La salud.
- La sociedad.

La PGRSC del Grupo Masmovil, tiene como objetivo realzar los impactos positivos y contribuir a minimizar los que sean negativos, de modo que todos los Grupos de Interés se sientan identificados con el Grupo MásMóvil, por su actitud responsable de cara a la sociedad, lo que redundará en una mejor reputación, en su sostenibilidad a largo plazo y en una mayor valoración de la Sociedad.

### **3. Plan de acción y acciones realizadas en 2019**

El Consejo de Administración aprobó en septiembre del 2018 un Plan Director con acciones de Responsabilidad Social Corporativa para ser implementadas por diversas áreas de la compañía durante los años 2018 y 2019. La compañía ha cumplido con dicho plan al que, durante su ejecución, se han sumado otras iniciativas y se ha profundizado en la gestión medioambiental y sostenibilidad, ganando madurez y afianzando el compromiso para el desarrollo de un proyecto socio-medioambiental a largo plazo con impacto positivo real en la sociedad y el entorno.

En el presente informe queremos destacar algunos de los puntos alcanzados durante el ejercicio 2019 en materia de responsabilidad social corporativa:

#### **a) Sede sostenible y consumo responsable:**

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

- Eliminación del consumo de botellas de plástico en sus oficinas, sustituyéndolas por botellas de vidrio (para cada uno de sus empleados) rellenables en fuentes de agua dotadas de filtros para mejorar su calidad y pureza distribuidas por las diferentes plantas de las sedes del Grupo. Con esta acción se ha eliminado el consumo de más de 100.000 botellas de plástico en el último año.
- Incorporación de contenedores de recogida de plástico, pilas, cartón y papel para su posterior reciclaje en todas las plantas de su sede central.
- Colocación de contenedores de reciclaje de componentes electrónicos en la recepción del edificio y en los cerca de 800 puntos de venta del canal de distribución.

#### **b) Rating ESG (Environmental, Social and Governance) y financiación asociada:**

Con una calificación de 67/100 otorgado por la agencia Standard & Poor's - S&P Global Ratings, y reflejando así su alto compromiso en relación con la sostenibilidad, Grupo MASMOVIL se convirtió en 2019 en la primera entidad europea en el mercado de Leveraged Loans en recibir un rating sostenible de S&P en relación con los criterios ESG. Parte del coste de la financiación del Grupo está ligada a la evolución futura del rating ESG.

Los resultados del análisis de estos tres aspectos fueron: 44 puntos sobre 50 en el desempeño ambiental, 28 sobre 50 en el social y 20 sobre 35 en gobernanza, lo que demuestra que el Grupo está centrando su estrategia en el entorno ESG, poniendo de

manifiesto su responsabilidad de trabajar en el control de los riesgos ambientales y sociales.

En la actualidad, el Grupo continúa trabajando en el desarrollo de otras medidas sostenibles que implantará a lo largo de 2020, tendentes a la mejora continua y a la mejora del Rating ESG.

### **c) Branded Content / Conciencia Social:**

#### Blog y página web corporativa:

En 2019 se ha puesto en marcha la creación del Blog del Grupo MASMOVIL donde se incluye un apartado dedicado al compromiso social y a la aportación del Grupo a la sociedad. Asimismo, en 2019 se añadió en la página web corporativa el apartado “los 5 compromisos del Grupo MASMOVIL” relativos a cuestiones medioambientales y sociales.

#### “Pienso Luego Actúo”:

La apuesta por la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo es “Pienso Luego Actúo”, una plataforma de Yoigo que incluye contenido social, con el objetivo de dar voz y visibilidad a personas que se comprometen con una transformación positiva de la sociedad en la que vivimos. Personas anónimas que decidieron transformar sus ganas de superación en acciones extraordinarias que, de una u otra manera, están mejorando el mundo.

"Pienso Luego Actúo" es la primera plataforma de "BrandedDoing" que se lanza en España y permite interactuar a las personas que así lo deseen, de forma innovadora, a través del botón ACTÚA, una llamada a la acción que mostrará al lector el lugar en el que poder colaborar, mediante la difusión de la idea, la participación, aportación, etc. Este proyecto goza de una excelente acogida en nuestra comunidad y durante el año 2019, el número de visualizaciones de “Pienso Luego Actúo” ascendió a 30.644.543.

### **d) Impacto de la sociedad en el empleo y desarrollo local:**

#### MASventures:

El Grupo está en contacto continuo con la innovación y los avances digitales. Uno de sus principales objetivos es el de trasladar la tecnología más disruptiva al desarrollo de productos y servicios que proporcionen la mejor experiencia de uso a sus clientes. Con este propósito, en enero del año 2019, MASMOVIL lanzó junto a Inveready, grupo de inversión español, la aceleradora MASventures para impulsar proyectos innovadores en el sector de las telecomunicaciones y fomentar el emprendimiento en España.

Esta aceleradora actúa como motor de innovación del Grupo y potencia la relación comercial e inversión en “startups” enfocadas al sector de las nuevas tecnologías. Con esta iniciativa, el Grupo, que nació como una “startup” en el año 2006, pone en marcha

el desarrollo de su estrategia de innovación abierta a través de un modelo de “Corporate Venturing”.

En el ejercicio 2019 se han acelerado cinco proyectos, de los cuales uno ya ha recibido financiación.

#### Cátedras de investigación y becas universitarias:

Tras el éxito del programa lanzado en 2018, tanto por los propios resultados de las investigaciones, como por la incorporación de varios de los investigadores a los equipos de IT y Digital HUB del Grupo, en 2019 MASMOVIL ha renovado su acuerdo con la Universidad Carlos III de Madrid, a través de un programa de Cátedras de investigación y cinco becas con el objeto de apostar por el talento joven y mejorar la experiencia de los usuarios del Grupo:

- Tres becas para el estudio de las infraestructuras del Data del Grupo, cuyo objetivo es analizar el comportamiento de las redes y poder optimizar su entendimiento, así como ahondar en el análisis de datos extraídos de los centros de atención al cliente.
- Dos becas para el estudio de programas de innovación, cuyo objetivo es estudiar los modelos de “machine learning” aplicados a los motores de conversación, buscando nuevas formas de enriquecer los canales de comunicación con los clientes y persiguiendo enfoques innovadores para impulsar mejoras en la usabilidad y rendimiento de los activos digitales.

Estas becas ponen a disposición de los estudiantes, todo lo necesario para su total aprovechamiento en materia de innovación.

Por otro lado, en el ejercicio 2019 se han incorporado ocho profesionales a través del programa CITIUS de la Fundación Universidad-Empresa, que permite a titulados universitarios tener acceso a su primer contacto con el mundo laboral.

Asimismo, el Grupo mantiene acuerdos con las Universidades Rey Juan Carlos I y Politécnica de Madrid para la incorporación de sus alumnos a las empresas del Grupo.

#### Generation Next:

En 2019 el Grupo ha iniciado una colaboración con Generation Next Spain, una iniciativa global que busca reducir el desempleo juvenil mediante distintos programas de formación en hasta ocho ciudades españolas donde se da la oportunidad a jóvenes desempleados de encontrar un trabajo con cursos intensivos de 4 a 13 semanas, diseñados directamente por las empresas que buscan trabajadores.

#### Despliegue de red en zonas rurales:

Como muestra del compromiso del Grupo por reducir la brecha digital y acercar las nuevas tecnologías a las zonas más aisladas, en el ejercicio 2019 el Grupo ha

desplegado 477.000 nuevas unidades inmobiliarias de fibra óptica (hogares accesibles con esta tecnología), en poblaciones de menos 20.000 habitantes repartidas en todo el territorio español. Además, se ha continuado con el despliegue de su red de fibra también en poblaciones de más de 20.000 habitantes, alcanzando un total de 23 millones de hogares comercializables con esta tecnología.

Asimismo, reforzando el compromiso del Grupo en el ámbito local, Embou Nuevas Tecnologías, S.L.U., sociedad participada al 100% por el Grupo ha realizado durante el 2019 un despliegue de red de fibra óptica focalizado en reducir la brecha digital en la zona de Aragón, con especial interés en dar conectividad en aquellas localidades de poca densidad de población en las que no había servicio de red, materializando así el compromiso del Grupo de ser agentes activos en la reducción del efecto “España vaciada” y del impulso del empleo y desarrollo del comercio local.

En total durante el año 2019 se han ampliado 10.498 unidades inmobiliarias con conexión de las cuales el 97,48% corresponden a poblaciones de menos de 500 habitantes y el 76,05% pertenecen a poblaciones de menos de 100 habitantes.

#### Desarrollo local:

Además, como muestra del compromiso del Grupo MASMOVIL con el ayuntamiento donde la mayor parte de las sociedades del Grupo tienen su sede y trabajan la mayoría de sus empleados, en el ejercicio 2019 MASMOVIL ha llegado a un acuerdo de colaboración con el Ayuntamiento de Alcobendas de Madrid para la implantación de la tecnología 5G, a través del cual el Grupo ya ha iniciado la prestación de servicios de comunicaciones móviles de quinta generación, siendo Alcobendas uno de los primeros municipios que dispondrá de los mismos.

#### Asociación o patrocinio:

Grupo MASMOVIL apuesta también por la promoción del deporte de la mano de la Fundación Deporte Alcobendas. El Grupo es Socio Protector de FUNDAL (Fundación Deporte Alcobendas) desde 2018, y en junio de 2019 renovó el convenio de colaboración que mantiene con la fundación con el que apoya sus e impulsa actividades de vida saludable entre sus empleados, así como el fomento del *team building* y otros eventos para empleados.

#### **e) Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:**

En el ejercicio 2019 las aportaciones más significativas fueron las siguientes:

- 16 ordenadores a la **Fundación NASCO Feeding Minds**, organización no gubernamental que tiene como objetivo crear una red de aulas de informática en escuelas rurales de Ghana, con la finalidad de familiarizar los niños y las niñas con las herramientas digitales y facilitarles el acceso a la información.

- **Fundación Esperanza y Alegría**, ONG volcada en la lucha contra la falta de agua potable en el mundo. Parte del ahorro conseguido de la eliminación de las botellas de plástico en la compañía, fue destinado a la creación de dos pozos de agua en la India. El objetivo de esta Fundación es dotar de agua potable a lugares donde es difícil su acceso, disminuyendo así el riesgo de que la población contraiga enfermedades relacionadas con el agua, así como evitando que los habitantes tengan que recorrer grandes distancias para tener acceso a agua potable. Según un informe de la Fundación, con esta acción, se ha ayudado a 3.000 personas a contar con agua potable. Asimismo, se ha colaborado en la formación de 20 personas para la realización de reparaciones menores y labores de mantenimiento de los pozos. También se han constituido grupos de formación de 30 personas para capacitar acerca de temas relacionadas con la higiene del medio ambiente y las enfermedades que provienen del consumo del agua contaminada, así como medidas preventivas.
- **Fundación También**, campamento de verano deportivo para personas con algún tipo de discapacidad. Durante el verano del 2019 se llevó a cabo un campamento inclusivo de diversidad en el que se realizaron actividades deportivas adaptadas a las necesidades de los niños y niñas con algún tipo de discapacidad física y sus familiares que contó con la colaboración del Grupo. Asimismo, se donaron tres terminales con el objetivo de estimular la participación a la carrera solidaria realizada para dar visibilidad y difusión de la inclusión deportiva. Además, se impulsó a través de redes sociales y comunicación interna la participación en la carrera y la labor de la Fundación.
- 6 terminales a la **Fundación GMP** para promover el 20º Torneo de Pádel Solidario cuyos beneficios se destinaron a un proyecto dedicado impulsar el empoderamiento de las mujeres con discapacidad intelectual gracias a **Down España**.
- **Evento solidario Trezeluces** que recauda financiación para la **Fundación Meniños** que realiza acciones para la protección del adolescente y del niño.
- Para la rifa solidaria del **evento Tecnonavidad**, organizado por periodistas del sector de las telecomunicaciones para recaudar fondos y destinarlos a ONGs para ayuda a la infancia, el Grupo ha donado tres terminales.
- Diseño y creación de la página web para **Fundación CREATE** dedicada a la investigación, desarrollo e implantación de metodologías y herramientas experimentales con la comunidad educativa para su uso en la escuela y en otros ámbitos relacionados con la educación, así como el desarrollo de la identidad corporativa de dos proyectos de la Fundación: Efecto 21 y Playing CODE.

**f) Protección de la biodiversidad:**

Durante el Mobile World Congress (MWC) 2019, celebrado en Barcelona, Grupo MASMOVIL junto a Cellnex Telecom, SITEP, y Mobile World Capital Barcelona,



presentaron el proyecto piloto “Dron contra incendios”, una medida centrada en la lucha contra incendios que se basa en la tecnología 5G, aplicada a drones con cámaras de alta resolución y cámaras termográficas específicamente diseñados para la gestión de emergencias.

Estos drones, son una herramienta clave a la hora de explorar territorios afectados por un incendio ya que los equipos de emergencia pueden conocer la situación de emergencia minuto a minuto a través de las imágenes obtenidas.

El sistema resulta muy útil para el control y seguimiento del perímetro extinto del incendio, señalando la localización de focos de calor y facilitando el plan de actuación para evitar que el fuego se propague.

En el año 2018, el Grupo comenzó a desarrollar acciones de retirada de los nidos de cigüeña en las torres de telefonía de conformidad con la legislación vigente. Desde que se empezaron a recoger estos nidos, el Grupo ha recogido seis unidades; tres nidos en 2018 y otros tres nidos en 2019. Asimismo, en el ejercicio 2019 se han comenzado a instalar paraguas en las torres de telefonía para prevenir que las cigüeñas aniden en las instalaciones.

#### **g) Gestión Ambiental:**

En el año 2019, el Grupo participó en la Cumbre COP25 en la ponencia “Tecnología real frente al cambio climático”, en la que presentó su proyecto de reducción de las emisiones contaminantes de los coches de sus empleados en la sede central de Alcobendas mediante la medición remota e información en tiempo real a través de una aplicación de móvil gratuita.

Para el desarrollo de esta medida, MASMOVIL ha instalado dispositivos de medición remota de las emisiones contaminantes y de CO2 de su flota corporativa, en colaboración con la empresa OPUS RSE, en los accesos a su sede y a través de una aplicación les notifica a los empleados si sus emisiones son acordes a las emisiones homologadas para sus vehículos.

Conforme a estas emisiones, se hace un análisis de resultados mediante el cual se puede conocer qué vehículos han realizado unas emisiones superiores a las homologadas. Aquellos empleados que se encuentren en esta situación reciben propuestas de medidas a implantar con ayuda de la empresa, para la reducción de dichas emisiones, y así favorecer a una mejora en la calidad el aire.

El 84% de las mediciones realizadas en 2019 han estado por debajo de la tasa de emisiones permitida, al 16% restante se les ha avisado para que puedan tomar medidas correctoras en sus vehículos. Con esta medida el Grupo tiene por objetivo concienciar a sus empleados de la importancia del cuidado del medioambiente y de su inquietud por ser una compañía con impacto positivo.

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 a reducir el impacto negativo de sus operaciones y a esforzarse por mantener y aumentar la biodiversidad.

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

#### **h) Grupos de interés y cadena de valor:**

La Sociedad, basa su modelo de negocio en la ética y la transparencia en la gestión de las relaciones con sus Grupos de Interés y la creación de valor mutuo a través de sus operaciones.

El Grupo extiende sus principios y valores a lo largo de su cadena de valor, mediante una gestión responsable de la cadena de suministro, el establecimiento de vínculos con sus clientes más allá de la relación comercial y el compromiso con la sociedad en la que opera.