



Memoria de

SOS — tenibilidad

MasOrange 2024

Informe de Verificación Independiente



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

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de MasOrange, S.L. y sociedades dependientes del ejercicio 2024

A los socios de MasOrange, S.L.:

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 adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de MasOrange, S.L. (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2024 del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "12.3.1. Índice de contenidos en cumplimiento Ley 11/2018" incluida en el EINF 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.

Índice de contenidos en cumplimiento Ley 11/2018" del citado EINF.

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 gestión de la calidad.

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



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2024. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no están sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad 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 describe 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 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "5.5. Afectos de doble materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mencionada en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- 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 2024.
- Comparación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 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 MasOrange, S.L. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, 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 la tabla 12.3.1. Índice de contenidos en cumplimiento Ley 11/2018 del citado EINF.

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 Auditores, S.L.

28 de marzo de 2025

1

Carta del CEO

2

Resumen ejecutivo

- Descripción del Grupo MasOrange
- Plan Estratégico de ESG
- Ratings y Certificaciones de ESG
- Medición de impacto social y medioambiental
- Principales hitos y logros del Grupo MasOrange en materia ESG
- Valor económico generado, distribuido y retenido en 2024
- Principales indicadores de desempeño
- Objetivos clave en materia ESG
- Estrategia alineada con los ODS

3

Conócenos

- Quiénes somos
- Organización y estructura
- Qué hacemos
- Entorno económico y estrategia
- Cifras del Grupo en el ejercicio 2024
- Principales hitos y reconocimientos del ejercicio 2024

4

Liderazgo y responsabilidad con buen gobierno

- Modelo de Gobierno Corporativo
- Sistemas de control interno y gestión de riesgos
- Ética empresarial

5

Estrategia en materia de sostenibilidad

- Propósito, Visión y Valores
- Modelo de gestión responsable
- Plan estratégico de ESG
- Diálogo con nuestros grupos de interés
- Análisis de doble materialidad
- Un compromiso que se materializa
- Un compromiso que se mide
- Un compromiso que se extiende

6

Compromiso con el medioambiente

- Política de Medioambiente y Energía
- Sistema de gestión de riesgos medioambientales
- Energía y Cambio climático
- Economía circular y gestión de recursos

9

Sociedad

- Conectividad de calidad y desarrollo rural
- Ofertas inclusivas, oportunidades para todas las personas
- Mayores conectados
- Impulsando la digitalización de autónomos, pymes y emprendedores
- Uso responsable de la tecnología
- IA y 5G como palanca de sostenibilidad
- Voluntariado +O
- Emprendimiento de impacto y divulgación de la sostenibilidad
- Fundación Orange y Fundación Euskaltel

10

Clientes

- Privacidad y protección de datos de carácter personal
- Nuevos servicios
- Satisfacción de los clientes
- Atención al cliente
- Reclamaciones
- Publicidad y consumo responsable
- Claridad en tarifas
- Seguridad y ciberseguridad

7

Personas

- Gestión de personas
- Plantilla y remuneraciones
- Relaciones Sociales
- Atracción y desarrollo del talento
- Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
- Salud y seguridad laboral
- Centros de atención al cliente

8

Respeto a los derechos humanos

- Protección de denunciantes (Whistleblowing)
- Protección de los derechos de los trabajadores
- Compromiso con los derechos humanos y los derechos laborales
- Diálogo social y libertad sindical
- Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso

11

Proveedores

- Cadena de suministro responsable y Política de Compras
- Código de Conducta de proveedores
- Evaluación de riesgos de proveedores
- Impactos de la cadena de valor

12

Información adicional

- Acerca de este informe
- Hechos posteriores
- Índice de contenidos



MasOrange, una empresa con impacto positivo para un mundo más justo, sostenible y mejor conectado

Meinrad Spenger
Consejero Delegado del Grupo MasOrange

GRI 2-22

Marzo de 2024 es una fecha fundamental en la historia de las telecomunicaciones en España y en Europa ya que supone el **nacimiento de MasOrange, el operador de telecomunicaciones líder en nuestro país por número de clientes**, con más de 39 millones de líneas entre banda ancha, móvil, que tiene como objetivo ofrecer la mejor experiencia de servicio a sus clientes para que sean los más satisfechos del mercado.

Un acontecimiento que, además de un logro empresarial, representa para todos los que formamos esta Compañía un compromiso con la sostenibilidad, el impacto positivo y el bienestar de la sociedad española.

Primero, porque la unión de Orange y MASMOVIL da lugar a un **operador más fuerte y sostenible**, con mayor capacidad de inversión para ofrecer la mejor conectividad y que proporciona beneficios significativos para nuestros más de 30 millones de clientes y para la sociedad española en general.

Pero al mismo tiempo, ser líderes implica una gran responsabilidad. Conscientes de ello, hemos creado una **cultura empresarial** que se apoya en unos valores claros -el cliente primero, actitud positiva, pragmatismo y colaboración- que vivimos día a día, y que nos ayuda en nuestro objetivo ser la Compañía líder en talento, innovación e impacto positivo en la sociedad y el planeta.

En este sentido, nuestro propósito es claro y se resume en los siguientes objetivos: humanizar la tecnología y que ésta sea un nexo de comunicación y cercanía entre las personas sin importar dónde se encuentren; acelerar el acceso a servicios innovadores que apoyen la inclusión de todas las personas y territorios reduciendo la brecha digital; e impulsar la competitividad empresarial a través de la digitalización sostenible.

Todo esto se concreta en el día a día de nuestro negocio gracias al desarrollo de nuestro **Plan Estratégico ESG** (*Environmental, Social and Governance*), formulado a partir de un exhaustivo análisis en el que han participado todos nuestros grupos de interés, desde nuestros clientes hasta nuestros equipos, colaboradores y *partners*.

Este diálogo nos ha permitido identificar y priorizar los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes de nuestra actividad en el negocio, las personas y el planeta, para establecer nuestras seis líneas de acción principales:

1. **Energía y emisiones:** Nos comprometemos a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero para alcanzar la neutralidad de carbono antes de 2040 mediante una gestión energética eficiente y sostenible, manteniendo la utilización de **electricidad proveniente 100% de fuentes renovables**. En línea con este compromiso ofrecemos también **energía 100% sostenible a nuestros clientes y auditamos y reducimos las emisiones reales de nuestra flota de vehículos**.
2. **Economía circular:** Buscamos maximizar el valor y la vida útil de nuestros productos y equipos, promoviendo la **reparación, reutilización y reciclaje**; fomentando el uso de equipos reacondicionados; y aplicando prácticas de ecodiseño.
3. **Gobernanza y ética empresarial:** Mantenemos los más altos estándares de ética y transparencia, no solo adaptándonos a la evolución normativa, sino también integrando la **medición de impacto** en la toma de decisiones y contribuyendo al movimiento global de empresas **B Corp**.
4. **Personas y talento:** Fomentamos una cultura inclusiva y colaborativa centrada en el desarrollo del talento, el bienestar, la seguridad y la salud de nuestros empleados; así como la diversidad de género, edad o cultural y la igualdad de oportunidades. Comprometidos con su desarrollo, nuestros

- empleados disfrutan de **140.000 horas de formación** al año y de participar en un proyecto líder en tecnología e innovación.
5. **Conectividad segura y experiencia del cliente:** ofrecemos la mejor experiencia a través de las redes de fibra y móvil 5G más modernas del mercado, garantizando la **seguridad de la información y la protección de los datos** y desarrollando soluciones innovadoras y sostenibles que proporcionen la mayor calidad de nuestros productos y servicios y mejoren la satisfacción de los clientes.
 6. **Igualdad y formación digital:** Trabajamos para que las oportunidades del mundo digital lleguen a todas las personas en todos los territorios, con especial foco en el entorno rural, ofreciendo conectividad y servicios asequibles, educación de calidad y promoción del emprendimiento para la reducción de la brecha digital. Además, en nuestro compromiso para que los menores dispongan de un entorno digital seguro hemos firmado una colaboración estratégica con UNICEF para proteger los derechos digitales de la infancia y lanzado TúYo, una solución para que los niños accedan de manera segura a su primer móvil. Finalmente, vamos a invertir cerca de 5,5M€ en la formación de determinados colectivos en capacidades digitales.

Asimismo, estamos desarrollando un ambicioso plan industrial que tendrá un efecto dinamizador y multiplicador sobre la economía española. Actualmente contamos ya con **más de 30 millones de hogares comercializables con nuestra oferta de fibra óptica, nuestra red móvil 4G alcanza cerca del 100% de la población española, y más del 90% de los hogares y negocios del país disponen ya también de la nueva tecnología 5G**, con cobertura en casi 3.700 municipios.

Por otra parte, gracias a un acuerdo de colaboración firmado con Ericsson, ya hemos iniciado el proyecto para la modernización de nuestra infraestructura móvil y convertirla en **la primera red móvil 5G Open RAN más avanzada tecnológicamente de Europa** y estamos creando la **FibreCo más grande, moderna, innovadora y sostenible de Europa** para ofrecer la red de fibra óptica de mejor calidad en beneficio de los clientes españoles.

Y esto es solo el principio, porque queremos ir más lejos para que hasta el último rincón de nuestra geografía cuente con una conectividad de calidad y que esta se convierta en herramienta de progreso para todos.

Estoy especialmente orgulloso de que el Grupo MasOrange reafirme su compromiso con la sociedad española, **generando en 2024 un impacto positivo de más de 18.770 millones de euros**, según el informe de medición de impacto ESG. Este estudio realizado con una metodología de la universidad de Harvard, no solo cuantifica económicamente el impacto de nuestras actividades y reafirma nuestra **capacidad para generar valor tangible para la sociedad y el medioambiente**, sino que se ha convertido en una herramienta clave para tomar decisiones que **integra la estrategia ESG en nuestro negocio** para seguir siendo líderes en impacto positivo.

No quiero olvidarme de nuestra **rápida respuesta a las inundaciones causadas por la DANA** en octubre, reflejo de nuestro compromiso con la sociedad y nuestros clientes. Movilizamos a más de 200 profesionales para restaurar rápidamente la conectividad fija y móvil (el 95% en menos de una semana), desplegando nuevos tendidos de fibra y 11 estaciones móviles portátiles en tiempo récord. Además, ofrecimos a nuestros clientes datos adicionales, suspensión de facturación y servicios gratuitos de telemedicina, seguros y apoyo psicológico.

La solidaridad y cercanía de nuestros profesionales a través de labores de voluntariado, junto con donaciones de materiales, destacan la importancia de la conectividad en momentos críticos y la solidaridad de los empleados de MasOrange.

Por otra parte, hemos lanzado también el proyecto para extender al conjunto de nuestro Grupo la certificación **B Corp** que consiguió MASMOVIL en 2021, siendo la primera “telco” en Europa en obtener este reconocimiento. Esto consolidará nuestro **liderazgo en ESG** y pondrá de manifiesto, una vez más, nuestro decidido compromiso por ser una **compañía transformadora al servicio de las personas, las comunidades y el planeta**.

Estamos convencidos de que, con el esfuerzo y la colaboración de todas las personas que formamos este gran equipo, lograremos un impacto positivo significativo en nuestra sociedad y en el medioambiente.

Gracias a todos nuestros colaboradores, clientes y socios por su apoyo en este camino hacia un futuro más sostenible y conectado. Juntos construimos un mundo mejor.





Resumen ejecutivo

Descripción del Grupo MasOrange

GRI 2-6

Quiénes somos

El Grupo MasOrange nació en abril de 2024, fruto de la unión de Orange España y Grupo MASMOVIL. Como resultado de dicha *joint-venture*, se creó el nuevo líder de las telecomunicaciones en España por número de clientes, con más de 38,9 millones de líneas entre banda ancha y móvil a finales de 2024, marcando un hito en nuestro país y abriendo una nueva etapa en el sector telco, tanto a nivel nacional como europeo.



+39 millones de líneas
MasOrange
líder del mercado por número de clientes

- Descripción del Grupo MasOrange
- Plan Estratégico de ESG
- Ratings y Certificaciones de ESG
- Medición de impacto social y medioambiental
- Principales hitos y logros del Grupo
- MasOrange en materia ESG
- Valor económico generado, distribuido y retenido en 2024
- Principales indicadores de desempeño
- Objetivos clave en materia ESG
- Estrategia alineada con los ODS

Hoy en día, contamos con nueve marcas principales nacionales (Orange, Yoigo, Jazztel, MASMOVIL, Simyo, Pepephone, Lebara, Lyca y Llamaya) y cinco regionales (Euskaltel, R, Telecable, Guuk y Embou), a través de la cuales hacemos propuestas de valor para responder de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas, instituciones y empresas en todo el territorio nacional. Adicionalmente, ofrecemos, tanto a particulares como a empresas, otros servicios complementarios, y que mejoran su experiencia, como son TV, seguros, energía, alarmas, financiación al consumo, salud, ciberseguridad y *cloud*.

Desde el nacimiento de MasOrange, tanto la compañía como cada uno de los profesionales que la conformamos, tenemos una hoja de ruta con unos objetivos muy claros: ser el operador con los clientes más satisfechos, consolidarnos como motor del talento y liderar la economía del propósito en España, siendo respetuosos con las personas y el planeta.

En este sentido, y como empresa que quiere ser no solo la mejor en su ámbito sino también la mejor para el mundo y un referente en ESG, dedicamos todos nuestros esfuerzos a algo tan fundamental como es lograr que la tecnología sea accesible para todos, con especial foco en la España rural y en personas en contexto de vulnerabilidad. Y es que consideramos que la tecnología y la nueva sociedad digital solo derivan en progreso si están al alcance de todas las personas, para la mejora de su día a día.

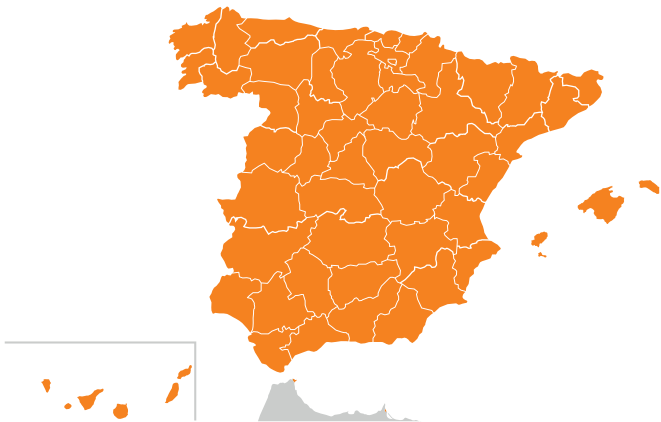
Por ello, y, en primer lugar, estamos desarrollando un ambicioso plan industrial de telecomunicaciones, que pretendemos que contribuya a multiplicar el valor de la economía española, demostrando, además, que la nuestra es una apuesta a largo plazo por la innovación y la inversión para contribuir al liderazgo de España en materia de digitalización y uso de las nuevas tecnologías.

Gracias a ello pretendemos seguir extendiendo en los próximos años nuestros despliegues de 5G y FTTH, más allá de la huella actual, que alcanza ya a más de 31 millones de hogares y negocios conectados con nuestra red de fibra óptica y más del 88% de la población con acceso a la nueva tecnología 5G.

Además, queremos que todos, ciudadanos y empresas, puedan disfrutar de la mejor conectividad, tanto si residen o trabajan en áreas urbanas como si lo hacen en el entorno rural. Por ello, nuestra red 5G llega actualmente a casi 3.700 municipios, de forma que casi el 50% de las poblaciones españolas puede acceder a las enormes ventajas que reporta la conectividad móvil más avanzada gracias a MasOrange. Cabe destacar que la red 5G de MasOrange llega más de 2.400 municipios de menos de 5.000 habitantes, de los que más de la mitad son localidades de menos de 1.000 habitantes, lo que demuestra nuestro compromiso con el desarrollo del mundo rural y la reducción de la brecha digital en España.

Red 5G

El **5G** de MasOrange cubre el **90% de la población española** en más de **3.700 municipios**



En segundo lugar, continuamos con nuestros planes para promover soluciones en favor de la calidad de vida de las personas.

Para ello, MasOrange impulsa la digitalización de autónomos, pymes y emprendedores con servicios digitales adaptados a sus necesidades, y promueve el uso responsable de la tecnología, especialmente entre los jóvenes, con iniciativas como “TúYo” para proteger a los niños en el uso de su primer móvil. La empresa también se enfoca en reducir la brecha digital y fomentar la inclusión digital de personas mayores y vulnerables a través de programas como “Mayores Conectados” y “Generation D”. Del mismo modo, colaboramos con diversas asociaciones y fundaciones para impulsar la transformación digital, promover la innovación y mejorar la competitividad y el desarrollo justo e inclusivo de la sociedad.

También participa en proyectos de sostenibilidad y movilidad, como el proyecto CRETA para la gestión inteligente del tráfico y la reducción de emisiones, y el 5G CityBrain para la gestión urbana en tiempo real. Paralelamente, apoyamos el emprendimiento y la divulgación social a través de premios y programas de aceleración para startups con impacto positivo en la España rural, y promueve iniciativas sociales a través de su proyecto “Pienso, Luego Actúo”

Finalmente, estamos decididamente implicados con el respeto al medioambiente y el cuidado de nuestro planeta. En este sentido, cabe destacar la contribución que ya desde Orange como desde MASMOVIL se venía haciendo a lo largo de los años, desarrollando infraestructuras digitales seguras y sostenibles y transformando el negocio hacia un modelo cada vez más eficiente y respetuoso con el entorno. Esta labor continúa desde MasOrange, con nuestros planes para acelerar el objetivo *Net-Zero Carbon* antes de 2040 y reducir cada vez más la huella de carbono a través de la cadena de valor. Mantenemos nuestro compromiso con el uso de energías de origen renovable

y la eficiencia energética de nuestras redes. Apostamos por la economía circular gracias al reacondicionamiento de equipos (puestos a nuevo) sobre total equipos entregados a clientes; a la iniciativa OSCAR, un proyecto de reutilización de materiales desmontados, apostando por su uso en nuevos despliegues o en tareas de mantenimiento de la red; así como a la reducción de la cantidad de plástico de las tarjetas SIM y la reducción de la cantidad de plástico en sus embalajes.

Asimismo, en 2024 hemos lanzado el proyecto para extender al conjunto de nuestro Grupo la certificación B Corp, consolidando nuestro liderazgo en ESG y nuestro compromiso con el movimiento global de compañías que está transformando la economía para beneficiar a todas las personas, las comunidades y el planeta. Estas empresas representan el modelo de empresa sostenible y regenerativa más avanzado del mundo. A diferencia de las compañías que sólo persiguen fines económicos, las B Corps cumplen con los altos estándares de desempeño social y ambiental, transparencia pública y responsabilidad legal. Se les exige legalmente que tengan en cuenta en la toma de decisiones a sus trabajadores, clientes, proveedores.

Principales cifras del Grupo en el ejercicio 2024

Medioambiente	0 emisiones netas de CO₂ (alcances 1 y 2) 100% consumo eléctrico directo de origen renovable 41% de equipos puestos en nuevos clientes son reacondicionados
Sociedad	- Más de 7,764 millones de clientes en poblaciones de menos de 20.000 habitantes 46.000 miles de euros de contribución por pago del impuesto de sociedades y 3.295 miles de euros de contribución social
Equipo	7.944 personas empleadas a cierre de 2024 99% de la plantilla con contrato indefinido a cierre de 2024 140.180 horas de formación 48% de mujeres en plantilla
Clientes	39 millones de clientes (25,8 millones en móvil, 7,1 millones en banda ancha fija y 6 millones de líneas M2M) - Red fija de fibra óptica con acceso a más de 31 millones de hogares y negocios a través de infraestructura propia o de terceros >99% de cobertura de la población con red 4G - Cobertura 5G en más del 88% de la población, en casi 3.700 municipios
Gobierno Corporativo	- Programas de concienciación transversales para todos los empleados del Grupo en Ciberseguridad y <i>Compliance</i> - Aprobación de políticas corporativas unificadas por el Consejo - CEO designado consejero responsable de ESG por el Consejo



Plan Estratégico de ESG

A lo largo de 2024 se ha definido nuestro Plan Estratégico de ESG, que aborda los asuntos ambientales, sociales y de buen gobierno. Este plan está comprometido con la creación de impacto positivo a largo plazo, la generación de valor y la reducción de riesgos. Cuenta con un plan de acción y medidas concretas a corto y medio plazo.

Cómo definimos y ejecutamos nuestra estrategia en ESG

Nuestro plan estratégico gira en torno a nuestro Propósito, Visión y Valores como grupo, que son las palancas en las que basamos nuestra estrategia de ESG a largo plazo. En base a ello, definimos cuáles son los principales pilares en los que vamos a apoyar nuestra estrategia, estableciendo indicadores de desempeño y acciones concretas a tomar tanto a corto como a medio y largo plazo. Además, gracias a nuestro compromiso con el desempeño sostenible y la transparencia en el reporte, disponemos de financiación vinculada a la evolución de nuestra puntuación en ESG.



Los pilares donde sustentamos dicha estrategia

Contamos con 6 pilares básicos sobre los que sustentamos nuestra estrategia y que están alineados con los ODS del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:



Indicadores de desempeño (KPIs)

Energía y Cambio Climático

Reducir las emisiones de **gases de efecto Invernadero** priorizando la gestión de energía renovable y eficiente mientras **nos adaptamos al cambio climático**, asegurando la transparencia en la información y cumpliendo con las regulaciones y la legislación.



Economía Circular

Maximizar el valor y la **vida útil** de nuestros productos, equipos y terminales reduciendo los **desechos** y optimizando el **uso de recursos**. Para lograr esto, promovemos estrategias de **ecodiseño, reparación, reutilización y reciclaje**.



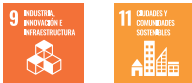
Gobernanza y Ética Empresarial

Mantener los **más altos estándares de una empresa ética** y transparente con una **fuerte responsabilidad** y gestión de riesgos. Aprovechamos la innovación tecnológica para **Impulsar modelos de negocio sostenibles** y gestionar responsablemente nuestra **cadena de suministro**.



Conectividad y Experiencia Cliente

Conecta a las personas con las **últimas tecnologías** para asegurar una **excelente CX** y los más altos niveles de satisfacción. Escuchamos y atendemos las preocupaciones de nuestros clientes, construyendo relaciones sólidas de confianza. La **seguridad de la Información** y la **protección de datos** para nuestros clientes son prioridades principales.



Equipo y Talento

Fomenta una **cultura** basada en la **colaboración, el pragmatismo, la actitud positiva y el servicio al cliente**. Priorizamos el desarrollo del talento, la salud y seguridad en el lugar de trabajo, la igualdad de condiciones y oportunidades, creando un entorno de apoyo para el bienestar de los empleados y el equilibrio entre la vida laboral y personal.



Igualdad Digital

Ayudar a garantizar que las **vastas oportunidades del mundo digital sean accesibles para todos**, apoyando el desarrollo socioeconómico, la educación de calidad, la mejora de la empleabilidad y la promoción del emprendimiento.



Alrededor de estos 6 pilares definimos una serie de indicadores de desempeño o KPIs (*Key Performance Indicators*) para cada uno de ellos, que nos permiten medir y evaluar nuestra evolución en materia de ESG, y definir cuáles deben ser las acciones a desempeñar a corto y medio plazo.

Ratings y Certificaciones de ESG

Rating CDP
En 2024, hemos participado en la iniciativa de divulgación de datos medioambientales CDP, obteniendo la calificación B respecto a nuestra contribución contra el cambio climático durante 2023.

Rating ESG otorgado por Sustainable Fitch
En marzo del 2023, MASMOVIL obtuvo con una puntuación de 77/100 en el rating de Sustainable Fitch, la máxima otorgada entonces a una empresa de telecomunicaciones europea.

Rating ESG otorgado por Standard & Poor’s Global Ratings
Durante el mes de octubre de 2023 la agencia Standard & Poor’s (S&P Global Ratings) emitió el rating ESG a MASMOVIL con una evaluación final de 68/100 lo que supuso una mejora de un punto respecto al anterior rating.

Rating ESG otorgado por Morningstar Sustainalytics: ESG Top Rated
En agosto de 2023, MASMOVIL logró un nuevo hito de especial importancia en relación con su compromiso con la sostenibilidad y los criterios ESG al obtener un “*ESG Risk Rating*” otorgado por la prestigiosa entidad “*Morningstar Sustainalytics*” con una calificación de “*low risk*” y una puntuación de 14,1. Esta puntuación significó el posicionamiento como empresa líder entre los operadores de telecomunicaciones convergentes con infraestructura propia fija y móvil, por delante de sus principales competidores, y permitiéndole pasar a formar parte del grupo de compañías ‘*ESG Top Rated*’ dentro de la industria de telecomunicaciones.



Rating de ESG otorgado por Clarity AI

En noviembre de 2023, MASMOVIL obtuvo un nuevo rating ESG de Clarity AI con una calificación de 80 puntos, lo que la sitúa como líder de los operadores de telecomunicaciones en España.

Otras Certificaciones y políticas que avalan nuestra estrategia en ESG

Adicionalmente, Grupo MasOrange ha llevado a cabo una serie de actuaciones enumeradas en detalle más adelante en este informe, lo que demuestra que el Grupo está adaptando su estrategia a un entorno ESG, poniendo de manifiesto su grado de responsabilidad en el control de los riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo:

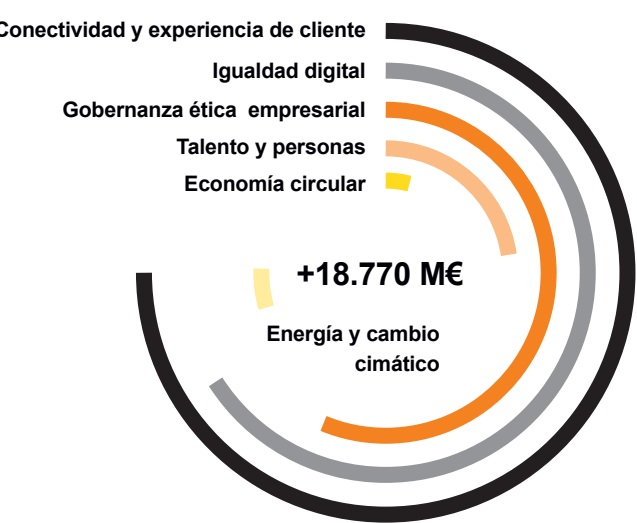
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Definición del Propósito, Visión y Valores que integran el impacto positivo.
- Planes de igualdad y de diversidad.
- Políticas Corporativas:
 - Política de ESG
 - Política de Medioambiente y Energía
 - Política Contra la Corrupción
 - Política de Conflictos de Interés
 - Política de Regalos e Invitaciones
 - Política de Prevención Penal
 - Política de Cumplimiento de Sanciones Económicas y Normas de Control del Comercio
 - Política de Seguridad de la Información
 - Política del Sistema Interno de Información – Canal de Ética
 - Código de conducta de proveedores
 - Política de Control Interno
 - Política de Control y Gestión de riesgos
 - Política de Privacidad
 - Política de Seguridad Global
 - Política de Continuidad de Negocio
 - Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
 - Planes de Igualdad
 - Política Antifraude
 - Política de Competencia
 - Política Fiscal
 - Política de Relación con los Auditores Externos

- Certificaciones:
 - ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad
 - ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental
 - ISO 50001: Sistemas de Gestión de la Energía
 - ISO 14064: Certificación de Gases de Efecto Invernadero
 - Sistema EMAS: Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoria
 - ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno
 - UNE 19601: Sistema de Gestión de Compliance Penal
 - ISO 27001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información
 - ISO 27701: Gestión de privacidad de la información
 - Certificación Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
 - ISO 22301: Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio
 - ISO 45001: Sistemas de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo
 - ISO 45003: Gestión del Riesgo Psicológico
- Preparación para elevar la certificación B Corp a todo el Grupo MasOrange
- Sellos Calculo Reduzco y Compenso del Ministerio; Cero Emisiones Netas de CO₂ para alcances 1 y 2

Medición de impacto social y medioambiental

El Grupo MasOrange ha reafirmado su compromiso con la sociedad española, generando en 2024 un impacto positivo de más de 18.000 millones de euros.

La empresa ha elaborado un informe de medición de impacto ESG que cuantifica económicamente el impacto de sus actividades en términos de sostenibilidad. Los resultados muestran el compromiso de MasOrange con su capacidad para generar un valor tangible para la sociedad y el medioambiente, reafirmando así su posición como líder en sostenibilidad en España.



Este ejercicio busca fortalecer el compromiso de MasOrange con la sostenibilidad a través de tres ejes fundamentales:

- Integración del Plan estratégico ESG en el modelo de negocio.
- Uso del análisis ESG como herramienta adaptativa para la toma de decisiones.
- Comunicación transparente de avances para reforzar la confianza de los grupos de interés.

Principales hitos y logros del Grupo MasOrange en materia ESG

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
Gobernanza	Nacimiento MasOrange	Los estatutos sociales de MasOrange reflejan su compromiso con la creación de impacto positivo, enfocado en generar valor sostenible a través de sus actividades y considerando, para ello, a los grupos de interés, el medioambiente y las prácticas de buen gobierno.
Gobernanza	Nuestro CEO es nombrado consejero responsable de ESG	En MasOrange la máxima responsabilidad en materia de ESG la asume el Consejo de Administración y el CEO como consejero responsable de la materia, tal y como se recoge en la Política de ESG.
Gobernanza	Medición de Impacto Social y Medioambiental	Grupo MasOrange ha publicado su Informe de Impacto Social y Medioambiental integrado, destacando su compromiso con un modelo de negocio sostenible y generando un impacto de más de 18.770 millones de euros.
Gobernanza	Nuevas políticas integradas a nivel grupo	Políticas integradas tras la constitución del Grupo MasOrange.
Gobernanza	Certificación B Corp	MasOrange ha iniciado el proceso para extender a todo el Grupo de la Certificación B Corp, ya conseguida desde 2021 por MASMOVIL, que fue la primera operadora europea y la mayor de España en conseguirla..
Gobernanza	Incentivos vinculados a criterios de ESG	El nuevo Plan Estratégico de ESG contempla incentivos a corto y largo plazo vinculados al desempeño en materia de cuestiones sociales, medioambientales y de buen gobierno.

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
Gobernanza	Pacto Mundial de las Naciones Unidas	MasOrange ha renovado su compromiso con Pacto Mundial, del cual formaban parte Orange desde 2000 y MASMOVIL desde 2020.
Gobernanza	Certificaciones ISO	ISO 9001 de Gestión de Calidad. UNE 19601 de Compliance Penal e ISO 37001 de Antisoborno. ISO 22301 de Continuidad de Negocio. ISO 27001 de Seguridad de la Información e ISO 27701 sobre Gestión de la Privacidad de la Información. Certificado AENOR de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.
Gobernanza	Financiación sindicada con coste ligado a la evolución del rating ESG	MasOrange mantiene la mejora del coste derivado del rating de Fitch en la financiación sindicada ligada a la evolución del rating ESG.
Ambiental	Política de Medioambiente y Energía	Integración y aprobación por el Consejo de Administración de la política en MasOrange.
Ambiental	Rating CDP	En 2024, hemos participado en la iniciativa de divulgación de datos medioambientales CDP, obteniendo la calificación B respecto a nuestra contribución contra el cambio climático durante 2023.
Ambiental	Certificación ISO 14001	Certificado de gestión ambiental desde 2006 en Orange y desde 2020 en MASMOVIL.
Ambiental	Certificación ISO 50001	Certificados del sistema eficiencia energética desde 2022 en MASMOVIL y desde 2023 en Orange.

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
Ambiental	Certificación ISO 14064	Verificación de huella de carbono desde 2016 en Orange.
Ambiental	Medición de emisiones de Alcance 3	MasOrange ha integrado la medición de sus alcances 1 y 2 y ha logrado unificar el cálculo de Alcance 3, sobre el que se establecerá un plan de acción integrado.
Ambiental	100% del consumo de energía eléctrica de origen renovable	Todo nuestro consumo eléctrico directo cuenta con GDO o PPA.
Ambiental	Apuesta por las energías renovables	Puesta en funcionamiento una nueva instalación fotovoltaica que permite un ahorro anual de 90 MWh y finalización del proyecto de instalación de paneles solares en 23 edificios, lo que supondrá un ahorro energético anual de más de 1.200.000 kWh.
Ambiental	Sello Calculo, Reduzco y Compenso	Reconocimiento de la Oficina Española de Cambio Climático por el cálculo, reducción y compensación de su huella de carbono en Orange, mientras que Euskaltel, R Cable y Telecable Telecomunicaciones han recibido el sello de Calculo y Reduzco.
Ambiental	Proyectos de absorción de emisiones	Más de 50.000 árboles plantados en España en proyectos de reforestación desarrollados en Teruel y Llanes por Orange, Pepephone y R.
Ambiental	Inversión en proyectos que capturan el CO ₂ equivalente a nuestra huella directa (alcances 1 y 2)	Conservación y recuperación de una zona de riesgo extremo de deforestación en Sena Madureira (Acre- Brasil) con el proyecto REDD+ Yuxibu, junto al Grupo Sylvestris y Canopée Gestão Ambiental e Forestal.
Ambiental	Certificado de flota verde (vehículos de bajas emisiones contaminantes)	Otorgado a finales de 2024 por OPUS RSE.

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
Social - Clientes	La red FTTH de MasOrange es distinguida como “ <i>best in class</i> ”	1º en puntuación Global de Experiencia del Cliente de nuestra red fija por N Perf. Orange ocupa el 1º lugar en todas las categorías de Experiencia del Cliente según OpenSignal.
Social - Clientes	Primer operador en Europa con despliegue comercial de Open RAN	MasOrange líder de red en estaciones base 5G en 2024 según la CNMC. Orange co-lidera el 1º puesto como la mejor red móvil en España según Umlaut. La red Orange ocupa el 1º lugar en el Premio de Disponibilidad 5G de OpenSignal.
Social - Clientes	Certificado Responsabilidad Social Corporativa	MASMOVIL y XFERA, sociedades de MasOrange, han participado en la certificación, por parte de AUTOCONTROL, como muestra de nuestro compromiso por la ética y la lealtad publicitaria en beneficio de los consumidores, los competidores y del propio mercado y recibirán el certificado en el primer trimestre de 2025.
Social - Clientes	Energía renovable para nuestros clientes	Ampliamos nuestra oferta de servicios de energía renovable a nuestros clientes de Orange Energía, Euskaltel Luz y Gas y R, logrando un crecimiento anual del 67% de hogares con suministro de luz y gas.
Social - Clientes	Nuevas soluciones avanzadas de ciberseguridad para Pymes	Hemos lanzado un catálogo de soluciones avanzadas que ofrece protección integral contra diversos ciberataques, divididas en dos categorías (Protección de Red y Protección de Usuario), con el objetivo de garantizar la seguridad digital, la protección de los datos, la reputación y la continuidad del negocio.

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
Social - Clientes	Lanzamiento de TúYo	Solución creada por Orange junto a expertos en protección del menor, para que los niños accedan a su primer móvil con total seguridad.
Social - Clientes	Líder en índices de satisfacción de clientes	En 2024 seguimos con todas las marcas históricas del Grupo siendo líderes en satisfacción de clientes dentro de su segmento, mejorando los altos niveles de satisfacción de años anteriores, en las tres marcas principales.
Social - Clientes	Experiencia de cliente integrada	Implantado un modelo integrado de experiencia de los clientes, basado en strikes, cumpliendo el 100% del ambicioso objetivo que nos pusimos: reducción del 5% de problemas de clientes.
Social - Clientes	Liderazgo en calidad de redes	Lideramos la calidad de redes fijas o móviles en 5 de los 7 informes públicos independientes publicados recientemente por entidades acreditadas como la CNMC, nPerf, Ookla u Opensignal.
Social - Clientes	Mínimo histórico de reclamaciones por facturas	Hemos acabado el año con el menor número de reclamaciones de clientes por desacuerdos con la factura.
Social - Talento	Preocupación por el bienestar de nuestro personal	Certificación ISO 45001, sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Certificación ISO 45005 de gestión de los riesgos psicosociales.
Social - Talento	Foco en la retención y la igualdad entre empleados	98,69% de la plantilla con contrato indefinido y un 47,6% del total son mujeres.

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
Social – Talento y Sociedad	La semana del Voluntariado +O	Más de 2.200 voluntarios participaron en más de 37 actividades, centradas en cohesión, diversidad, inclusión digital, desarrollo rural y economía circular y un mercadillo solidario que recaudó cerca de 70.000€.
Social - Sociedad	Plataforma Pienso Luego Actúo (PLA)	Plataforma que tiene como propósito impulsar iniciativas sociales que están actuando para cambiar el <i>statu quo</i> y hacer del mundo un lugar mejor y que ha contado este año con más de 69 millones de reproducciones.
Social - Sociedad	Apoyo a organizaciones de impacto social	Con una dotación total de los premios asciende a 120.000, los XIII Premios Voluntariado MasOrange buscan reconocer a organizaciones que mejoran el planeta y reducen desigualdades mediante proyectos en medioambiente, educación, inclusión digital y tecnología comunitaria.
Social - Sociedad	Acelerador de Startups con impacto positivo ¡Que Vivan Los Pueblos!	En 2024, 10 startups fueron mentorizadas por diez profesionales de Yoigo y Grupo MasOrange e inscripción de más de 105 nuevas <i>startups</i> .
Social - Sociedad	Primer informe sobre Infancia y adolescencia en entornos digitales	El informe, realizado por la Fundación Orange, GAD3 y Save the Children, analiza preocupaciones y soluciones para mejorar la atención a menores en el ámbito digital, proporcionando ideas para un plan a medio/largo plazo que genere un impacto positivo.
Social - Sociedad	Colaboración y alianzas con instituciones de carácter social	Durante 2024 hemos mantenido nuestras colaboraciones de carácter social con la Asociación Cultural Avanza ONG, ATA, Círculo de Impacto Unlimited, Comité de Emergencia, Cruz Roja, Fundación Anar, Fundación Euskaltel, Fundación FDI, Fundación Orange, Fundación SERES, Red Innicia, Save The Children y Voluntare.

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
Social - Sociedad	Sello Madrid Excelente	Se ha renovado incluyendo a MasOrange, reconociéndola como una empresa que apuesta por la excelencia en la gestión, la innovación, la sostenibilidad medioambiental, la satisfacción del cliente, la mejora de la vida de las personas y el progreso.
Social - Sociedad	Premios de Periodismo y Comunicación en Sostenibilidad	Reconocimiento a periodistas que abordan temas de tecnología, medioambiente y sostenibilidad, en el que participaron cerca de 160 trabajos, destacando la importancia del desarrollo sostenible y la innovación tecnológica para mejorar vidas y proteger el medioambiente.
Social - Sociedad	Premio Rural Emprende	Embou, la operadora aragonesa de MasOrange, y la Fundación Caja Rural de Aragón premiaron el proyecto “Pastores de Emergencia” en el programa Rural Emprende 2024, reconociendo el talento en zonas rurales de Aragón.
Social - Sociedad	Alianza sectorial para el desarrollo empresarial	MasOrange, Telefónica, Vodafone y i2CAT lanzan el primer laboratorio europeo de APIs Open Gateway multi-operador para acelerar la adopción de APIs interoperables y fomentar la colaboración en el sector telco.

Valor económico generado, distribuido y retenido en 2024

GRI 201-1; 201-4; 207-1; 207-2; 207-3

Indicador	2024
Valor económico generado	5.636
Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCN)	5.562
Otros ingresos de explotación	112
Ingresos financieros	- 37
Valor económico distribuido	4.520
Consumos mercaderías	-
Trabajos realizados por otras empresas y otros aprovisionamientos	3.065
Sueldos y salarios	283
Otros gastos de explotación	494
Gastos financieros	791
Impuestos sobre sociedades y tributos	- 113
Valor económico retenido	1.116
Beneficios antes de impuestos (BAI)	- 696
Beneficio neto de operaciones continuadas	- 583
Resultado de operaciones discontinuadas	-
Beneficio (pérdida) del periodo	- 583
Subvenciones públicas recibidas	134
Impuestos sobre beneficios pagados	46

* Los datos están expresados en millones de euros.

La estrategia fiscal de MasOrange se basa, fundamentalmente, en asegurar el cumplimiento de la normativa partiendo de una interpretación razonable de la regulación, atendiendo a las resoluciones vinculantes de la Administración y/o a la jurisprudencia nacional y comunitaria, así como al compromiso en la aplicación de las buenas prácticas tributarias.

Estas buenas prácticas se refieren tanto a tareas de *compliance* y de asesoramiento recurrente al negocio, como a la participación en proyectos especiales y en nuestra relación con la Administración tributaria. Todo esto tiene como objetivo evitar riesgos fiscales, procurando la eficiencia en apoyo a la estrategia empresarial de la compañía.

Esta política fiscal se manifiesta en el pago de los impuestos directos e indirectos que gravan nuestra actividad, repercutiendo positivamente a la creación de valor a largo plazo y favoreciendo el desarrollo económico del país.

Principales indicadores de desempeño

Con respecto a las tablas que se detallan a continuación, resulta relevante destacar que en 2024 se ha hecho efectiva la fusión entre Orange y MASMOVIL en el Grupo MasOrange, produciendo un incremento en las cifras que no se corresponde con una evolución puramente orgánica.

Emisiones

GRI 3-3; 305-1; 305-2; 305; 305-5

Emisiones GHG	2024
Alcance 1	6.125
Alcance 2	0
Alcance 3	707.001
Total emisiones GHG (tCO ₂ eq)	713.126

Residuos y reciclaje

GRI 3-3; 306-1; 306-2

Tipos de residuo	2024
Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	182.768
Residuos celulósicos oficina; tiendas y operadores logísticos	181.585
Otros residuos (toner y pilas)	1.635
Total residuos (kg)	365.988

Equipos reacondicionados	2024
Equipos puestos a nuevo (miles de uds.)	1.027.125
Total equipos enviados a clientes (miles de uds.)	2.494.973
% Equipos puestos a nuevo	41,17%

Consumos

GRI 305-5; 302-1; 302-3

KPIs	2024
Electricidad (MWh)	215.429
Combustible (MWh)	8.442
Gas Natural (MWh)	132
Agua (m3)	26.085
Papel (Kg)	1.573.570

Personas

GRI 2-7; 3-3;405-1

KPIs	2024
Plantilla total a cierre	7.944
% de mujeres a cierre	47,6%
% de contratos indefinidos a cierre	98,69%
Brecha salarial ponderada total	-15,04%
Brecha salarial media en directivos	-16,38%
Empleados con discapacidad	82
Empleados cubiertos por convenio colectivo	100%
Índice de absentismo (jornadas por cada 100 días)	2,96
Horas de formación	140.180

Objetivos clave en materia ESG

GRI 2-23

Con la aprobación del nuevo Plan Estratégico de ESG, hemos fijado objetivos específicos para cada prioridad estratégica de ESG, para implantar la CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive –, alcanzar la descarbonización completa en 2040 y ser reconocidos como líderes en impacto positivo.

Objetivos	Consecución de 2024	Previsión para 2025	Ambición para 2027
Consumir electricidad de origen renovable	100%	100%	100%
Compensar las emisiones residuales de Alcance 1 y 2 mediante soluciones basadas en la naturaleza	100%	100%	100%
Mejorar el % de routers de clientes puestos a nuevo	41%	54%	56%
Despliegue de redes de última generación	88,4% de cobertura 5G	92% de cobertura 5G	-
Asegurar la experiencia del cliente, reduciendo quejas	-5%	-10%	-
Clientes de servicios sostenibles (EOPs)	246.000	420.000	654.000
Desarrollo de competencias digitales y protección de la infancia (beneficiarios)	76.000	79.000	300.000 beneficiarios ac.
Ofrecer cobertura en zonas rurales	96,2%	96,4%	
Mujeres en puestos directivos	32%	35%	35%
Mejorar el índice de integración cultural	6,5	7	8



Objetivos clave en materia de ODS



Contribuir a la mejora de la salud y bienestar de las personas

Fomentamos el equilibrio entre la vida personal y profesional con un modelo híbrido, flexible y programas integrales de salud y bienestar.

Medidas de conciliación, desconexión digital y beneficios sociales



Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación

Desarrollamos redes de telecomunicaciones e invertimos en investigación para ofrecer conectividad (redes fijas y móviles) y servicios innovadores (TI, ciberseguridad, servicios financieros móviles) a regiones, empresas, operadores e individuos.

88,4% de cobertura 5G y 96,20% cobertura rural 4G



Contribuir a una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje

Reconocemos la importancia de la educación como motor para el desarrollo personal, la empleabilidad y el avance tecnológico, y por ello centramos nuestros esfuerzos en fomentar habilidades clave en el entorno digital y educativo.

Más de 140.000 horas de formación a empleados



Reducir las desigualdades dentro y entre los países

Ofrecemos acceso a la tecnología y al conocimiento al mayor número posible de personas, apoyando la integración y el empoderamiento de todos en la sociedad. Trabajamos cada día para promover la igualdad digital, la diversidad y la igualdad de oportunidades dentro de la empresa.

79.000 participantes de los programas de igualdad digital



Promover sociedades donde prime la igualdad de género

Promovemos la diversidad y la inclusión en todos los niveles de nuestra organización mediante procesos de selección equitativos y proyectos clave como el Plan de Diversidad, que impulsa la igualdad de género y el emprendimiento con impacto social.

32% mujeres en puestos de managers



Impulsar ciudades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

Conectamos a las personas con las últimas tecnologías para garantizar una experiencia de cliente excepcional, fortaleciendo relaciones basadas en la confianza. Priorizamos la seguridad de la información y la protección de datos, promoviendo un entorno confiable y transparente para todos.

Innovación para gestionar dinámicamente servicios inteligentes en medio ambiente, comunicaciones, movilidad y transporte.



Establecer medios de consumo y producción sostenibles

Integramos cada vez más la economía circular en nuestros procesos de producción y modelos de negocio: ecodiseño y extensión del ciclo de vida de productos, optimización de ciclos de vida y reciclaje.

41% routers puestos a nuevo



Promover sociedades pacíficas e inclusivas

Estamos comprometidos con el respeto de los derechos fundamentales y las libertades, protegiendo la privacidad. Adoptamos un enfoque ético, especialmente a través de nuestra política de compras responsables y medidas anticorrupción.

346 proveedores evaluados según criterios de riesgos sociales, ambientales, compliance y financieros



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos

Mejoramos la eficiencia energética de nuestras infraestructuras, aumentamos el uso de energías renovables y desarrollamos soluciones para la transición al carbono cero. Nuestro objetivo: ser neutros en carbono para 2040.

100% consumo eléctrico directo de origen renovable y 100% de las emisiones de Alcance 1 y 2 compensadas



Fortalecer la aplicación de la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Apoyamos el desarrollo socioeconómico y construimos asociaciones para apoyar los ODS, por ejemplo, servicios esenciales (dinero móvil, educación, agricultura, salud, etc.). Todo nuestro ecosistema está involucrado: instituciones, agencias de desarrollo, ONG, etc.

Primer informe sobre Infancia y adolescencia en entornos digitales en colaboración con Unicef

Conócenos



- Quiénes somos
- Organización y estructura
- Qué hacemos
- Entorno económico y estrategia
- Cifras del Grupo en el ejercicio 2024
- Principales hitos y reconocimientos del ejercicio 2024

Quiénes somos

GRI 2-6

Somos un operador de telecomunicaciones español consolidado y arraigado, con una propuesta de valor que responde de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas, instituciones y empresas dentro de todo el territorio nacional.

Estamos especializados: **(I)** en la prestación de servicios de telecomunicaciones a usuarios finales (telefonía fija, móvil, internet de banda ancha y televisión) tanto personas y hogares (residencial) como a empresas; **(II)** en la prestación servicios de interconexión y roaming a otros operadores; y **(III)** en la prestación servicios de trading a clientes wholesale y otros servicios relacionados con el objeto social del Grupo.

Prestamos nuestros servicios a través de las marcas: Orange, Yoigo, Jazztel, MASMOVIL, Pepephone, Simyo, Virgin Telco, Lycamobile, Lebara, Llamaya, Euskatel, R, Telecable, Guuk, Embou, Populoos y Cablemovil.



Nuestra historia

Desde hace décadas, las empresas que hoy forman parte del Grupo han desarrollado una política de crecimiento tanto orgánico como inorgánico, que ha permitido consolidarse como el operador de telecomunicaciones líder en España.

MasOrange es ya, oficialmente, el principal operador de telefonía móvil en España, quitándole el primer puesto a Telefónica, que lo había ocupado históricamente desde la liberalización de las telecomunicaciones. Esto ha sido certificado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que publicó en diciembre de 2024 la lista anual de operadores principales de estos mercados.

Este cambio se debe a la fusión de la filial española de Orange con MASMOVIL para crear MasOrange. La fusión, efectiva desde el 1 de abril, ha convertido al Grupo en el líder del mercado de telefonía móvil en términos de líneas. Según las cifras de la CNMC de septiembre, MasOrange concentra el 42,5% de las líneas móviles, mientras que Telefónica posee el 26,7%, Vodafone el 21.3% y los operadores móviles virtuales (OMV) el 9.4%.

MasOrange cuenta a diciembre de 2024 con 38,9 millones de clientes, de los cuales aproximadamente 25,8 millones lo son de móvil, 7,1 millones lo son de banda ancha fija y 6 millones lo son de líneas M2M.

Asimismo, el Grupo dispone de infraestructuras propias y acuerdos con otros operadores que le proporcionan una red fija de fibra con acceso a más de 31 millones de hogares, y Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) además de móvil 3G, 4G y 5G.

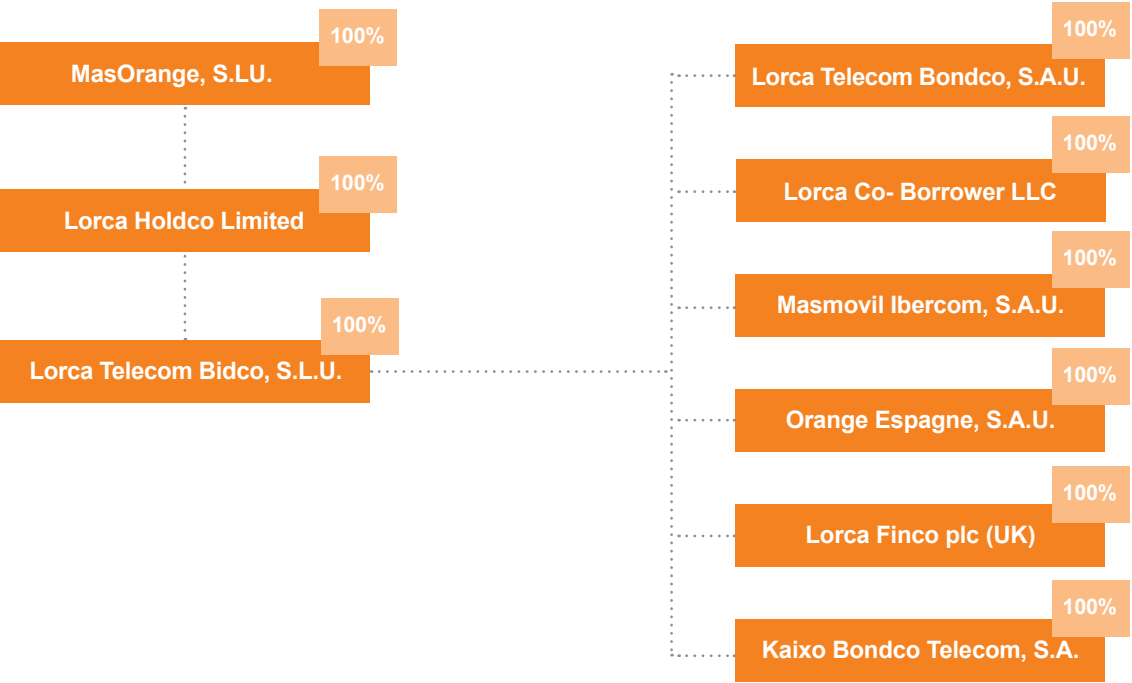
En este sentido, el Grupo continúa trabajando para anticiparse a las necesidades y exigencias de sus clientes, mejorando constantemente sus servicios y siendo uno de los operadores con mejor cobertura en España, llegando a un 99,20% de la población con su red 4G. Su red 5G alcanza ya más de un 88% de la población española.



Organización y estructura

MasOrange, S.L.U. (en adelante, referido como el “Grupo”, “Grupo MasOrange” o “MasOrange”) es una Sociedad Limitada Unipersonal con domicilio social en Pozuelo de Alarcón, Madrid (España), con el objeto social, entre otros, de prestar servicios de telecomunicaciones. Es la Sociedad matriz en España del Grupo MasOrange, que resulta de la fusión, durante el año 2024, de dos operadores de telecomunicaciones líderes a nivel nacional como son Orange y MASMOVIL.

El perímetro completo del Grupo, así como el objeto social de cada entidad, se recoge en el Anexo I de la Memoria de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2024.



Sociedades Participadas por ORANGE ESPAGNE S.A.U.	Participación (%)
Orange España Comunicaciones Fijas, S.L.U. Servicios de comunicaciones fijas mayoristas Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Orange Espagne Distribución, S.A.U. Venta de servicios y equipos de Telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Orange España Virtual, S.L.U. Servicios de Telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Suma Operador de Telecomunicaciones, S.L.U. Servicios de Telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Orange España Servicios de Telemarketing, S.A.U. Servicios de marketing y atención telefónica Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Jazzplat Colombia S.A.S Servicios de centro de atención telefónica y atención al cliente Carrera 72B nº 23-20 – Bogotá, Colombia	100%
Jazzplat España S.L.U. Servicios de atención telefónica Paseo del Ocio nº 4 – 19002 Guadalajara, España	100%
Orange Mediación de Seguros, S.L.U. Mediación de seguros Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Inversiones en Telecomunicaciones, F.C.R. (en liquidación) Inversiones en Telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	66,67%

Sociedades Participadas por MASMOVIL IBERCOM, S.A.U,	Participación (%)
Xfera Móviles, S.A.U. Servicios de telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Kaixo Telecom, S.A.U. Servicios de telecomunicaciones Parque Empresarial Zuatzu, 8 – San Sebastián – 20018 Gipuzkoa, España	100%

Sociedades Participadas por XFERA MÓVILES, S.A.U	Participación (%)
Pepeworld, S.L.U. Desarrollo de nuevas empresas, gestión y prestación de servicios empresariales, estrategias comerciales y planificación Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Embou Nuevas Tecnologías, S.L.U. Servicios de consultoría y asesoramiento de empresas en el ámbito de las telecomunicaciones y nuevas tecnologías Calle Bari, 33 – Zaragoza – 50009 Zaragoza, España	100%
Xtra Telecom, S.A.U. Servicios de telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
SPF Franquicia Tarifa, S.L. Venta de servicios y equipos de Telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Masmovil Broadband, S.A.U. Servicios de telecomunicaciones Calle Maria Tubau, 8 – Madrid – 28050 Madrid, España	100%

Sociedades Participadas por XFERA MÓVILES, S.A.U Participación (%)

Spotting Bands Technologies, S.L.U. ¹ Servicios de telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Spotting Development, S.L.U. Servicios de telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
The Bymovil Spain, S.L.U. Venta de servicios y equipos de Telecomunicaciones Polígono Industrial MIES, D-9 – Cartes – 39311 Cantabria, España	100%
Comlocal, S.L. Adquisición, integración y gestión de operadores o sociedades cuyo objeto social sea la comercialización de servicios de telecomunicaciones, dirigidas a cliente residencial Parque Empresarial – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Senior Telecomunicaciones y Servicios Avanzados, S.L. Diseño, investigación, desarrollo, adquisición, venta, provisión, distribución, importación, exportación, mantenimiento, instalación, interconexión y comercialización de software y programas informáticos Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	81,67%
Guuk Telecom, S.A.U. Distribución y comercialización de servicios, incluyendo productos, de telecomunicaciones a través de su propia marca comercial Parque Empresarial Zuatzu, 8 – San Sebastián – 20018 Gipuzkoa, España	100%

1 A su vez propietaria del 100% de las participaciones de Ahimas Suroeste, S.L, con domicilio en Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España y cuyo objeto social es la Servicios de telecomunicaciones.

Sociedades Participadas por XFERA MÓVILES, S.A.U Participación (%)

Energía Colectiva, S.L.U. Comercio de energía eléctrica Calle Joan D’Austria, 28 – Valencia – 46002 Valencia, España	100%
Masmovil Medicación de Seguros, S.L. Mediación de seguros Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Pepemobile, S.L. Servicios de telecomunicaciones Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	10%* * El 84,99% restante pertenece a Pepeworld, S.L.U.
Pepe Energy, S.L. Comercio de energía eléctrica Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	15,01%* * El 84,99% restante pertenece a Pepeworld, S.L.U.

Sociedades Participadas por Euskaltel, S.A.U. Participación (%)

Masbusinessinnovations, S.L. Actividades de investigación tecnológica y su aplicación Parque tecnológico empresarial – Derio – 48160 Bizkaia, España	100%
Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U, Servicios de telecomunicaciones Calle Real, 85 – A Coruña – 15003 La Coruña, España	100%

Qué hacemos

MasOrange es el mayor operador de telecomunicaciones en España por número de clientes con más de 38 millones de líneas entre banda ancha y móvil. Adicionalmente, ofrece para clientes particulares y empresas servicios de TV, seguros, energía, alarmas, financiación al consumo, salud, ciberseguridad y cloud.

MasOrange cuenta con 9 marcas principales nacionales (Orange, Yoigo, Jazztel, MASMOVIL, Simyo, Pepephone, Lebara, Lyca y Llamaya) y 5 regionales (Euskaltel, R, Telecable, Guuk y Embou) con las que va a cubrir todas las necesidades de los clientes en España.

MasOrange dispone de más de 31 millones de hogares comercializables con su oferta de fibra óptica y cubre con su red móvil 4G al 99,20% de la población española y más del 88,40% con la nueva tecnología 5G, con la que cubre más de 3.700 municipios por toda la geografía española.

La Compañía tiene la ambición de ser el operador con los clientes más satisfechos, consolidarse como motor del talento y liderar la económica del propósito en España, siendo respetuosa con las personas y el planeta. Además, trabaja en la accesibilidad a la tecnología para todos (con foco en la España vaciada) y el desarrollo de productos y servicios que mejoren la experiencia de todos los clientes.

MasOrange desarrolla todas sus operaciones comerciales en España y ofrece servicio de atención a sus clientes desde los centros de Guadalajara (Castilla la Mancha), Oviedo (Asturias) y Bogotá (Colombia).

Entorno económico y estrategia

En España, el contexto económico del 2024 se ha visto marcado por la desaceleración de la inflación, cerrando con una tasa media del 3%, una política monetaria marcada por la reducción de tipos de interés del BCE por debajo del 3%, así como un aumento del PIB nacional de más del 2%.

Por otro lado, la continuidad de los conflictos bélicos en Ucrania y Oriente próximo han desacelerado la inversión privada. En términos globales, en el sector tecnológico, se ha evidenciado un crecimiento moderado entorno al 10% interanual en ámbitos como la inteligencia artificial, Big Data y tecnologías verdes.

En cuanto al sector Telco, a partir de la formalización de la Joint venture, el Grupo ha pasado a liderar el mercado en términos de número de clientes. Si descontamos el efecto de la fusión, el mercado se mantiene plano con una presión competitiva en aumento en el sector Residencial. En el mercado mayorista, la capacidad de generación de ingresos es un pilar fundamental de la industria.

En este contexto, la estrategia de este 2024 se ha centrado en asentar el Grupo MasOrange como líder del mercado Telco español. La fusión ha permitido identificar sinergias que deben reportar importantes ahorros y optimizaciones, que alcanzarán los 500 millones de euros. El compromiso con el desarrollo digital y el crecimiento de la industria se ve reflejado en la importante inversión de más de 800 millones de euros a cierre de año. Dicha inversión se fundamente en el despliegue de mejores conexiones de banda ancha basadas en XGSPON con velocidades de hasta 10Gbps y la creación de servicios entorno a las redes 5G-SA que permiten mejores latencias y mayores velocidades. Con más de 7,1 millones de líneas de banda ancha y 25,8 millones de líneas móviles, el objetivo es garantizar el mejor servicio y mantener la tendencia de crecimiento que acumula ya más de 142.000 líneas de FTTH y 208.000 líneas de contrato móvil.

Por otro lado, el compromiso de ofrecer servicios 4P competitivos, que permitan a nuestros clientes disfrutar de los mejores contenidos, se hace posible renovando los acuerdos con Movistar y DAZN para incluir el fútbol.

La inclusión de nuevos servicios como ciberseguridad e inteligencia artificial amplían la oferta de nuestro porfolio para el negocio de Empresas como foco de crecimiento estructural.

Cifras del Grupo en el ejercicio 2024

Medioambiente	0 emisiones netas de CO2 (Alcances 1 y 2) 100% consumo eléctrico directo de origen renovable 41,17% de equipos puestos en nuevos clientes son reacondicionados
Sociedad	- Más de 7,764 millones de clientes en poblaciones de menos de 20.000 habitantes 46.000 miles de euros de contribución por pago del impuesto de sociedades y 3.295 miles de euros de contribución social
Equipo	7.944 personas empleadas a cierre de 2024 98,69% de la plantilla con contrato indefinido a cierre de 2024 140.180 horas de formación 47,6% de mujeres en plantilla
Clientes	38,9 millones de clientes (21,8 millones en móvil, 7,1 millones en banda ancha fija y 6 millones de líneas M2M) - Red fija de fibra óptica con acceso a más de 31 millones de hogares y negocios a través de infraestructura propia o de terceros >99% de cobertura de la población con red 4G - Cobertura 5G en más del 88,4% de la población, en casi 3.700 municipios
Gobierno Corporativo	- Programas de concienciación transversales para todos los empleados del Grupo en Ciberseguridad y <i>Compliance</i> - Aprobación de políticas corporativas unificadas por el Consejo - CEO designado consejero responsable de ESG por el Consejo 0 casos de corrupción confirmados

Principales hitos y reconocimientos del ejercicio 2024

- **Febrero**
 - La Comisión Europea da luz verde a la Joint Venture entre Orange y MASMOVIL, allanando el camino para un operador más fuerte en España.
- **Marzo**
 - Orange y MASMOVIL completan la transacción para crear el operador líder en España por número de clientes.
- **Abril**
 - Nace MasOrange, el nuevo líder de las telecomunicaciones en España.
 - MasOrange invertirá más de 100 millones de euros en Aragón en los próximos tres años.
 - MasOrange alcanza un éxito relevante con la colocación y sindicación de un total de 6.600M€ de deuda, mejorando sus condiciones financieras.
- **Mayo**
 - MasOrange lanza una campaña para dar la “bienvenida al futuro” con el nuevo líder de las telecomunicaciones en España.
 - Todo el entretenimiento de MAX, ya en Orange, Euskaltel, R y Telecable.
 - MasOrange invertirá más de 130M€ en Barcelona en los próximos tres años para impulsar el desarrollo económico y social de ciudadanos y empresas.
- **Junio**
 - MasOrange ha reducido en 24.000 toneladas sus emisiones de CO2eq en los últimos 5 años.
 - MasOrange y R cubrirán todos los hogares de la Galicia rural con 5G en los dos próximos años.
 - 9 de cada 10 playas españolas ya disfrutan de la red 5G de MasOrange.
- **Julio**
 - Yoigo inicia la comercialización para hogares y empresas del servicio FTTR: la fibra invisible y red inalámbrica más potente del mercado.
 - La red 5G de MasOrange llegará a cerca del 100% de los municipios españoles de más de 10.000 habitantes en 2024.
 - Telecable y MasOrange invertirán cerca de 100M€ en los próximos tres años para impulsar el desarrollo económico y social de Asturias.
 - MasOrange y Vodafone España establecen los términos para crear una sociedad de fibra a nivel nacional.
 - Orange llega a un acuerdo estratégico con el Real Madrid para convertirse en el nuevo socio de telecomunicaciones del club.
- **Agosto**
 - La final de la Eurocopa y el inicio de LALIGA marcan récords históricos de tráfico móvil 5G en la red de MasOrange.
- **Septiembre**
 - MasOrange lanza el servicio de luz y gas en su marca Orange.
 - El nuevo servicio 5G en Casa de Orange ofrece la mejor conectividad en el hogar, sin necesidad de instalación, y pagando solo por el tiempo de uso.
 - Cerca de 10.000 personas de más 65 años cuentan ya con competencias digitales gracias al programa “Mayores Conectados” de MasOrange.
 - Orange TV incorpora el servicio de Filmin a su oferta de contenidos.
- **Octubre**
 - Orange facilita a sus clientes el acceso al mejor fútbol y muchos más contenidos con el lanzamiento de “Orange TV Libre”.
 - Orange, Euskaltel, R y Telecable revolucionan de nuevo la conectividad de sus clientes con el lanzamiento de su router Wi-Fi 7.
 - MasOrange y AGILE CONTENT renuevan su acuerdo de colaboración en beneficio de sus clientes.
 - MasOrange y Ericsson crearán en España la red móvil 5G más moderna, abierta y programable de Europa.
 - MasOrange se moviliza para mostrar su solidaridad y apoyo a los afectados por las inundaciones.
- **Noviembre**
 - MasOrange ofrece servicios gratuitos de telemedicina, apoyo psicológico y asesoramiento legal y de seguros a los afectados por la DANA.
 - MasOrange, Telefónica, Vodafone Grupo, e i2CAT crean un laboratorio de innovación en APIs Open Gateway.
 - Orange lanza la primera solución completa para proteger a los niños en el uso de su primer móvil.
 - MasOrange invertirá más de 100M€ en la Región de Murcia en los próximos tres años para impulsar el desarrollo económico y social de sus ciudadanos y empresas.
 - Orange ofrecerá la mejor conectividad 5G SA en el Spotify Camp Nou en colaboración con New Era Visionary Group (NEVG).
- **Diciembre**
 - Más de 3.700 municipios españoles disfrutan ya de conectividad 5G gracias a MasOrange.
 - R lanza una oferta de energía verde y gallega unida a descuentos permanentes en su factura de telecomunicaciones.
 - MasOrange y Odin Solutions impulsan la telemedicina y la teleasistencia aprovechando las ventajas de las redes 5G.
 - Informe ‘Infancia y adolescencia en entornos digitales’ de la Fundación Orange y Save the Children, junto a GAD3: El 93% de los adolescentes considera que debería cambiar sus hábitos actuales de uso de la tecnología.
 - SkyShowtime expande su presencia en España llevando sus películas y series de éxito a Orange TV Libre, Euskaltel, R y Telecable.



Liderazgo y
responsabilidad
con Buen
Gobierno

- Modelo de Gobierno Corporativo
- Sistemas de control interno y gestión de riesgos
- Ética empresarial

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

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

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

Modelo de Gobierno Corporativo

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

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



Políticas corporativas

GRI 2-23

Todas las Políticas aprobadas por el Consejo de Administración y/o el Consejero Delegado están publicadas en la intranet del Grupo (accesible a todos los empleados), así como en [la página web corporativa](#), y aplican a la totalidad del Grupo MasOrange.

Nuestro Grupo cuenta con políticas y procesos internos para promover el respeto de los derechos laborales y la elusión de prácticas discriminatorias. Estos compromisos se concretan fundamentalmente en el Código Ético del Grupo, que aborda, entre otros, los siguientes aspectos: sustancias adictivas; trabajo infantil y trabajos forzados; libertad de asociación y negociación colectiva; integridad; no discriminación, igualdad de oportunidades y diversidad; seguridad, salud y bienestar; y contratación.

Además, MasOrange cuenta con políticas específicas para ámbitos específicos, entre las que destacan las siguientes:

- Política de ESG
- Política de Medioambiente y Energía
- Política Contra la Corrupción
- Política de Conflictos de Interés
- Política de Regalos e Invitaciones
- Política de Prevención Penal
- Política de Cumplimiento de Sanciones Económicas y Normas de Control del Comercio
- Política de Seguridad de la Información
- Política del Sistema Interno de Información – Canal de Ética
- Código de conducta de proveedores
- Política de Control Interno
- Política de Control y Gestión de riesgos
- Política de Privacidad
- Política de Seguridad Global
- Política de Continuidad de Negocio
- Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo

- Planes de Igualdad
- Política Antifraude
- Política de Competencia
- Política Fiscal
- Política de Relación con los Auditores Externos

Implementación de políticas, elaboración, aprobación y entrada en vigor

Las políticas corporativas se basan en las mejores prácticas, los marcos internacionales (como COSO) y en políticas previamente aprobadas por los órganos de gobierno de MASMOVIL y Orange, buscando implementar los mecanismos necesarios para ofrecer una garantía razonable sobre la fiabilidad de la información financiera y no financiera de la Sociedad y sus filiales, y establecer los principios y directrices para garantizar que los riesgos que puedan afectar a las estrategias y obligaciones del Grupo se encuentren en todo momento identificadas, cuantificadas, reportadas y, en la medida de lo posible, controladas dentro del apetito de riesgo definido por el Consejo de Administración.

Las políticas y estrategias generales del Grupo son elaboradas por los departamentos que tengan atribuidas las competencias correspondientes dentro de MasOrange. Los departamentos elaboran las respectivas políticas y con posterioridad son elevadas, en su caso, a la Comisión de Auditoría y Riesgos del Grupo para su revisión y propuesta de aprobación al Consejo de Administración. En último término, son debatidas y aprobadas por el Consejo de Administración del Grupo MasOrange o, alternativamente, por el Consejero Delegado haciendo uso de las facultades que le han sido delegadas.

Órgano encargado de velar por el cumplimiento de las políticas

El Chief Compliance Officer tiene encomendada, entre otras, la función de adoptar y/o coordinar las medidas que estime oportunas para garantizar el adecuado cumplimiento del Modelo de Anticorrupción y Gestión de Riesgos Penales del Grupo MasOrange, y la gestión del Canal Ético, conforme al Estatuto Interno de la Función de Cumplimiento. En consecuencia, tiene encomendada la misión de velar por el cumplimiento de las Políticas en vigor, contando para ello con la colaboración de todos los directores de área.

Asimismo, MasOrange ha constituido el Comité de Ética y Cumplimiento como órgano encargado de promover y coordinar el cumplimiento del Código Ético, la Política contra la corrupción, la Política de prevención penal y la Política del sistema interno de información, y que está compuesto por los siguientes miembros: Chief Compliance Officer, Chief Legal & Assurance Officer, Chief Financial Officer, Chief People Officer, Director de Auditoría Interna y Compliance.

Evaluación de la correcta aplicación de las políticas sociales a través de auditorías internas y externas

Existen auditorías internas y externas encaminadas a confirmar la eficacia y el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos que, entre otras cosas, verifica y evalúa la ejecución de las diferentes políticas.

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las políticas corporativas, MasOrange aplica el Modelo de Tres Líneas de Defensa, estructurado de la siguiente manera:

1. La primera línea de defensa la constituyen las funciones responsables de procesos que asumen riesgos. Forman parte de la primera línea, entre otras, el área de Finanzas, IT y Red, y las unidades de negocio.
2. La segunda línea de defensa está constituida por Control Interno, Riesgos y Compliance y otras áreas de la compañía que supervisan el control efectivo de riesgos (DPO, Ciberseguridad, Fraude telco y no telco, Revenue Assurance, entre otras).
3. La tercera línea de defensa la constituye Auditoría Interna, que reporta a la Comisión de Auditoría y Riesgos y ésta, a su vez, al Consejo de Administración.

Al margen de lo anterior, los auditores externos se encargan de verificar de forma independiente el sistema de control interno que se realiza en el marco de la auditoría de cuentas anuales y de la información no financiera.

Compromiso de proveedores con el código ético y nuestras políticas

Adicionalmente, tal y como también señalamos en el capítulo de proveedores, nuestros suministradores se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para hacer suyos los principios y valores recogidos en el Código Ético y en el Código de Conducta de Proveedores.

- Asimismo, la Sociedad exige a los proveedores que cumplan con los principios enumerados a continuación:
- Cumplimiento de las normas aplicables conforme al derecho nacional e internacional.
 - Respeto de los Principios fundamentales: derechos humanos, dignidad, privacidad y derechos de cada individuo, prohibición de la esclavitud y cumplimiento de las normas elaboradas por la Organización Internacional del Trabajo.
 - Aplicación de las prácticas de Responsabilidad Social: libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, prohibición del trabajo infantil, garantía de la diversidad y no discriminación, inclusión, prohibición de la esclavitud y del trabajo forzado, remuneración suficiente, respeto del horario laboral, seguridad y salud.

- Lucha contra el cambio climático y protección del medio ambiente: reducción de gases de efecto invernadero, consumo de energía sostenible, aplicación de principios de economía circular, disminución del uso de materias primas, información sobre la composición de los productos, gestión adecuada de residuos, prevención de la contaminación, obtención de permisos e informes medioambientales y conservación de la biodiversidad.
- Abstención de prácticas comerciales prohibidas: corrupción y tráfico de influencias, cumplimiento de las normas de libre y leal competencia y patrocinio, abstención de contribuciones políticas y prevención de blanqueo de capitales.
- Información sobre auditorías y seguimientos sociales / medioambientales / de cumplimiento.
- Uso del Canal de Ética de MasOrange.

Tal y como se estipula en el Código de Conducta de Proveedores, cualquier incumplimiento manifiesto en materia de corrupción o tráfico de influencias faculta al Grupo para suspender y/o rescindir de inmediato todos los contratos que haya suscrito con el Proveedor que incumpla.

Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración

GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-14; 2-17; 2-19; 2-20

- Los órganos de gobierno de la Sociedad y sus principales responsabilidades se describen a continuación:
- **La Junta General de Accionistas**, representa a todos los Accionistas y es el órgano supremo de decisión de la Sociedad.
 - **El Consejo de Administración** es el órgano encargado de administrar y representar a la Sociedad.

Nombramiento, duración del cargo y cese de los administradores

Conforme a los Estatutos Sociales de MasOrange, la competencia para el nombramiento de los administradores corresponde a la Junta General sin más excepciones que las establecidas en la ley. El nombramiento de los administradores surtirá efecto desde el momento de su aceptación y deberá ser presentado a inscripción en el Registro Mercantil.

Para ser nombrado administrador no se requerirá la condición de socio. En caso de ser nombrada administrador una persona jurídica, será necesario que esta designe a una sola persona natural para el ejercicio permanente de las funciones propias del cargo. La revocación de su representante por la persona jurídica administradora no producirá efecto en tanto no designe a la persona que le sustituya.

Los administradores de la Sociedad ejercerán su cargo por tiempo indefinido, pudiendo ser separados de su cargo en cualquier momento, por la Junta General, aun cuando la separación no coste en el Orden del Día.

Política de retribución de los administradores

El Consejo de Administración reconoce como uno de los elementos clave de su estrategia de gobierno corporativo la transparencia en todas sus actuaciones, incluyendo la remuneración a sus miembros del Consejo.

De conformidad con el artículo 25 de los Estatutos Sociales, el cargo de administrador será gratuito, si bien los consejeros que sean nombrados consejeros delegados o a los que se les atribuyan funciones ejecutivas en virtud de otro título tendrán derecho a percibir una retribución por la prestación de sus funciones ejecutivas.

Composición del Consejo de Administración

El Consejo de Administración de MasOrange, conformado en su totalidad en abril de 2024, se compone de 8 miembros más un Secretario no Consejero, tal y como se detalla a continuación:

Nombre	Tipo
Jean-François Fallacher	Presidente no ejecutivo dominical
Meinrad Spenger	Ejecutivo (CEO)
Laurent Vincent Joseph Martínez	Dominical
Mari-Noëlle Jégo-Laveissière	Dominical
María Berta Durán Pérez	Dominica
Miguel Juan Segura Martínez	Dominical
Ignacio Cobo Bachiller	Dominical
Roberto Sudo	Dominical
Alberto Castañeda González	Secretario no Consejero

La composición del Consejo incluye:

- 7 miembros dominicales lo que supone un 87,5% del total.
- 1 miembro ejecutivo, lo que supone un 12,5% del total. 7 miembros no ejecutivo, lo que supone un 87,5% del total.
- 2 mujeres lo que supone un 25% del total.

Tipos de consejeros:

- **Consejero independiente:** Miembro del Consejo de Administración que debe desempeñar sus funciones sin verse condicionado por relación alguna con el equipo gestor ni con los accionistas de control de la Sociedad. Se elige en atención a sus circunstancias personales y profesionales. La misión fundamental del consejero independiente es defender los intereses de todos los accionistas, y en particular los de los minoritarios que no tienen acceso a un puesto en el Consejo.
- **Consejero ejecutivo:** Miembro del Consejo de Administración que, además de sus funciones como consejero, interviene en la actividad diaria de la Sociedad desempeñando tareas de alta dirección, o bien es empleado de la Sociedad o de su Grupo.
- **Consejero dominical:** Es el que forma parte del Consejo de Administración por su condición de accionista de la Sociedad, o por detentar una participación significativa en el capital social. Pueden formar parte del consejo de forma directa o a través de un representante.

Número de reuniones del Consejo: la composición del Consejo de Administración fue modificada durante el ejercicio 2024, como consecuencia del cambio de control que tuvo lugar en la Sociedad el 26 de marzo. Con carácter previo al referido cambio de control, el Consejo de Administración de KILI SPAINCO PROJECT, S.L.U. (anterior denominación de la Sociedad) se reunió en 4 ocasiones (3 de ellas por escrito y sin sesión) durante las que se trataron distintos temas relacionados con la estrategia y objetivos del Grupo, operaciones corporativas y organización y funcionamiento interno, entre otros aspectos propios del Consejo.

Por su parte, con posterioridad al referido cambio de control, el Consejo de Administración de MasOrange se reunió en 8 ocasiones (2 de ellas por escrito y sin sesión) durante las que se trataron distintos temas relacionados con la organización y funcionamiento interno, la estrategia y objetivos del Grupo, operaciones corporativas, aprobación del presupuesto y plan de negocio, control interno y política de gestión de riesgos, entre otros aspectos propios del Consejo.

El Consejo de Administración es informado de las cuestiones de sostenibilidad a través de la Dirección *Corporate, Development & Transformation*. El Consejo aborda al menos anualmente cuestiones relacionadas con asuntos ambientales, sociales y de buena gobernanza, entre ellos, la Política y la estrategia ESG, la formulación del Informe de Sostenibilidad del ejercicio anterior, junto a los estados financieros anuales de la compañía.

Asistencia del auditor de cuentas al Consejo / Comisión de Auditoría y Riesgos:

Durante el ejercicio 2024 no se requirió la asistencia del auditor de cuentas a ninguna reunión del Consejo, en la medida en que la Sociedad no estaba obligada a someter las cuentas anuales correspondientes al ejercicio social 2023 a su verificación. No obstante, tras la designación del auditor de cuentas externo para los próximos ejercicios, fue convocado y acudió en 3 ocasiones a reuniones de la Comisión de Auditoría y Riesgos.

- **Estatutos sociales que recogen el compromiso con el impacto positivo**

Tras la refundición de los Estatutos Sociales aprobada por la Junta General de socios con fecha 26 de marzo de 2024, como parte de nuestra preparación para extender la certificación como empresa B Corp al Grupo, se introdujo en el artículo 2º el compromiso de la Sociedad a generar un impacto social positivo:

“En el desempeño del objeto social, la Sociedad velará por la creación de valor sostenible y generación de un impacto social positivo para la misma mediante el desarrollo de las actividades incluidas en dicho objeto social, tomando en consideración los demás grupos de interés relacionados con su actividad empresarial y su realidad institucional, las personas vinculadas a esta, el medioambiente y las prácticas de buen gobierno y de gobierno corporativo.”

Comisiones del Consejo

Asimismo, están constituidas las siguientes comisiones:s más un Secretario no Consejero, tal y como se detalla a continuación:

- **Comisión de Auditoría y Riesgos**, es el comité consultivo encargado de la supervisión de:
 - (I) la calidad, exactitud e integridad de los informes financieros de la Sociedad y sus filiales y la adecuación de la información relacionada;
 - (II) el cumplimiento por parte de la Sociedad y sus filiales de las políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos incluida la adecuación y la eficacia de dichos controles, políticas, procedimientos y programas, teniendo en cuenta la legislación aplicable y los riesgos empresariales y garantizando que son eficaces y conformes a las normas internacionales, considerado su adecuación a la Sociedad, su tamaño, riesgos y actividad empresarial y cubriendo tanto los riesgos financieros como no financieros;
 - (III) las funciones de auditoría interna y externa;
 - (IV) el examen de las materias de sostenibilidad que afectan al modelo de negocio y a la estrategia de la Sociedad y sus filiales;
 - (V) los sistemas de seguimiento de la gestión de la sostenibilidad y los resultados de la Sociedad y sus filiales, de conformidad con la ley aplicable, la normativa, los requisitos reglamentarios y los estándares internacional;
 - (VI) la revisión de las operaciones de fusiones, adquisiciones e inversiones; y
 - (VII) las investigaciones relacionadas con las infracciones de las leyes o regulaciones de ESG, reportadas por el Chief Compliance Officer, junto con las normas y/o políticas, sistemas de gestión y planes en materia de ESG de la Sociedad y sus filiales.

Durante el ejercicio 2024 la Comisión de Auditoría y Riesgos se reunió en 8 ocasiones.

La Comisión de Auditoría y Riesgos está formada por los siguientes miembros del Consejo:

- Laurent Vincent Joseph Martínez (Presidente)
- Robert Sudo
- Ignacio Cobo Bachiller
- Mari-Noëlle Jégo-Laveissière
- Alberto Castañeda González (Secretario no Consejero)

- **Comisión de Remuneraciones**, es el Comité consultivo encargado de:

- (I) la adopción o modificación de las políticas de remuneración del Consejero Delegado y los miembros del equipo directivo;
- (II) los condiciones materiales de empleo de las personas designadas para el equipo directivo; y
- (III) las modificaciones de las condiciones materiales de empleo (incluida la remuneración), así como los planes de pensiones o despidos colectivos (ERE’s) que aplicarán a la Sociedad y a sus filiales.

Durante el ejercicio 2024 el Comité de Remuneraciones se reunió en 4 ocasiones.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones está formada por los siguientes miembros del Consejo:

- Robert Sudo (Presidente)
- Miguel Juan Segura Martín
- Jean-François Fallacher
- María Berta Durán Pérez
- Alberto Castañeda González (Secretario no Consejero)

Comité ejecutivo y reporte directo CEO

La misión del Comité ejecutivo y reporte directo CEO consiste en garantizar un crecimiento sostenible, ético y transparente creando valor para todos los grupos de interés y contribuyendo para un futuro conectado.



Mónica Sala
Directora General de Red

Julio Gómez
Director General de Estrategia y Wholesale

Germán López
Director General de Operaciones

Miguel Ángel Suárez
Director General de Experiencia de Cliente - Cockpit

Miguel Santos
Director General de Tecnología

Meinrad Spenger
Consejero Delegado

Ludovic Pech
Director General Financiero

Luz Usamentiaga
Directora General de Regulación, Asuntos Públicos y Sostenibilidad

Antonio García
Director General de Legal y Aseguramiento

Pablo Freire
Director General de Desarrollo Corporativo y Transformación

Mónica Alles
Directora General de Personas



Sistemas de control interno y gestión de riesgos

Líneas de defensa

Tal y como se estipula en la Ley de Sociedades de Capital, una de las funciones indelegables del Consejo de Administración es *“la determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control”*.

En este sentido, el Consejo de Administración no solo se apoya en las Comisiones del Consejo, sino también en el modelo de las tres líneas de defensa implantado en el Grupo. De esta forma, se proporciona un sistema simple y efectivo para mejorar el proceso de comunicación interno en la gestión y en el control de riesgos mediante la definición de funciones y obligaciones, permitiendo asegurar el éxito continuo de las iniciativas de gestión del riesgo.

Primera línea de defensa

La primera línea de defensa la constituyen las funciones responsables de procesos que asumen riesgos. Forman parte de la primera línea, entre otras áreas, las de Finanzas, IT, Red y las Unidades de Negocio. Estas áreas operativas y los dueños de los procesos son los responsables de:

- Promover un entorno que facilite la identificación de las actividades o eventos que puedan resultar en la materialización de un potencial riesgo, así como de sus principales características (impacto, probabilidad, etc.).
- Desarrollar actividades y mecanismos para el control y la

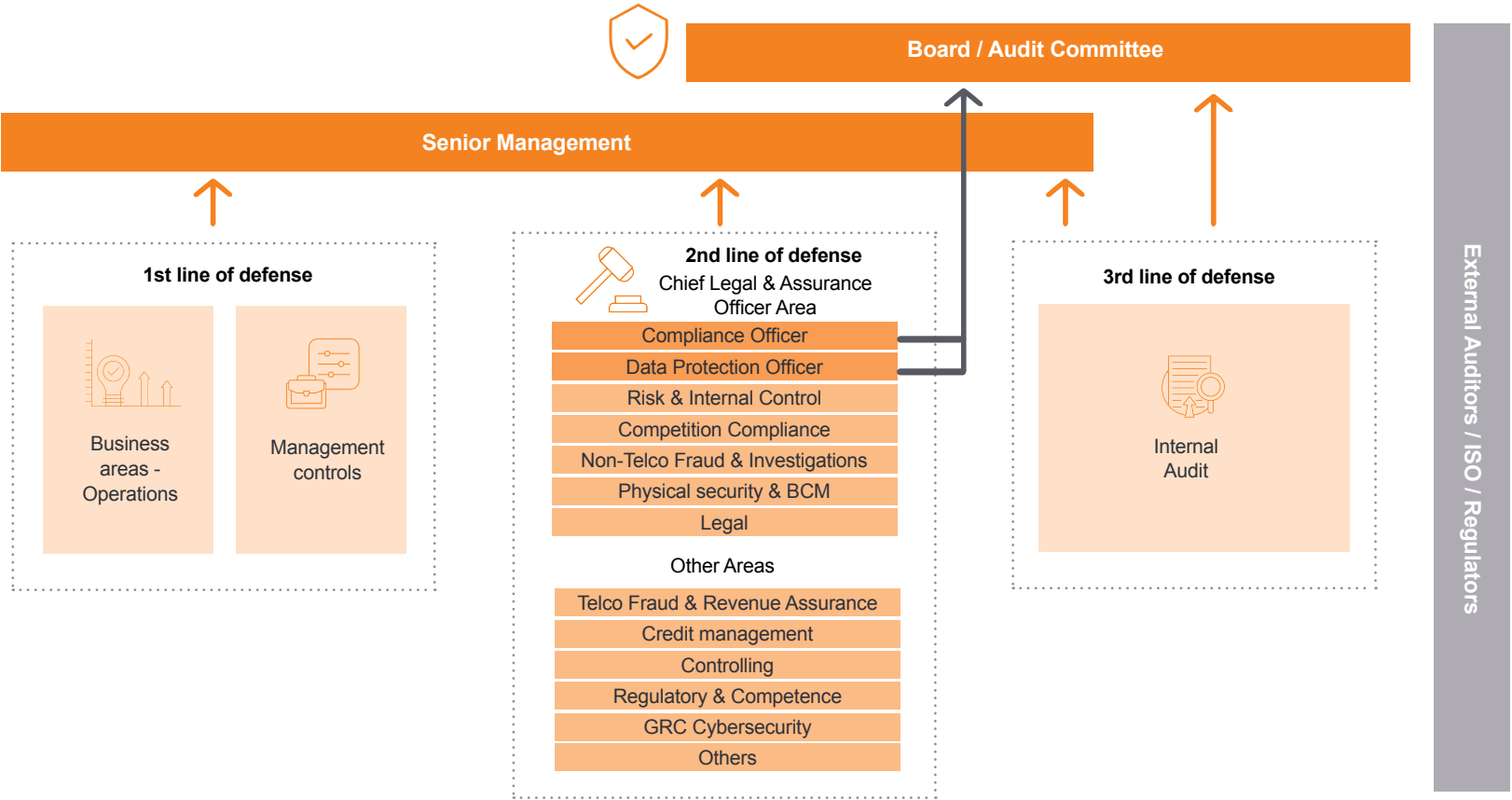
- mitigación de los riesgos identificados.
- Disponer de los dispositivos adecuados para el seguimiento y la monitorización de los riesgos identificados.
- Establecer mecanismos de comunicación con la Alta Dirección y con la segunda línea de defensa.

Segunda línea de defensa

La segunda línea está constituida por las áreas de aseguramiento, como Control Interno, Riesgos y Compliance; Oficina de Protección de Datos; Compliance de la Competencia; Seguridad física y BCM; Ciberseguridad; Fraude telco y no telco; o Revenue Assurance, entre otras. Dentro de las funciones asignadas a esta segunda línea de defensa, podemos destacar las siguientes:

- Establecer la política y el marco normativo para la gestión y el control del riesgo en la organización.
 - Monitorizar y asegurar la correcta gestión y control del riesgo en las diferentes áreas operativas.
 - Promover una cultura de riesgo en la organización.
 - Reportar a la Alta Dirección la situación de los diferentes riesgos identificados por la compañía, así como las medidas mitigantes llevadas a cabo para su gestión.
- Asimismo, conforme a lo estipulado en la Política de

Control Interno aprobada por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el 27 de junio de 2024, tanto la responsabilidad del diseño como la supervisión de la implantación del Sistema de Control Interno recaen en la función de Control Interno, con el apoyo del resto de áreas de la compañía. La función de Control Interno, en colaboración con el resto de las funciones de la segunda y tercera línea, velará por la eficacia del Sistema de Control Interno.



Función de Auditoría Interna (tercera línea de defensa)

Conforme al Estatuto de Auditoría Interna aprobado por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el 27 de junio de 2024, el departamento de Auditoría Interna, bajo la supervisión de la Comisión de Auditoría y Riesgos, aporta una supervisión independiente y objetiva de las dos primeras líneas de defensa, con el objeto de identificar posibles debilidades de control y elaborar recomendaciones de mejora.

- Entre las funciones asociadas al departamento de Auditoría Interna podemos destacar las siguientes previstas en el Estatuto de Auditoría Interna, así como en el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Riesgos en su apartado 5.1.d:
- Como mínimo una vez al año, elaborar un plan de auditoría interna basado en los riesgos que tenga en cuenta las aportaciones de la Comisión de Auditoría y Riesgos y de la Alta Dirección.
 - Discutir el plan con la Comisión de Auditoría y Riesgos y la Alta Dirección y presentarlo a la citada Comisión para su revisión y aprobación.
 - Revisar y ajustar el plan de auditoría interna, según sea necesario, en respuesta a los cambios en el negocio, riesgos, operaciones, programas, sistemas y controles del Grupo MasOrange.
 - Garantizar que los trabajos de auditoría interna se realicen, documenten y comuniquen de conformidad con las Normas Globales de Auditoría Interna.
 - Realizar el seguimiento de las conclusiones de los trabajos, confirmar la aplicación de las recomendaciones o los planes de acción y comunicar los resultados de los trabajos de auditoría interna a la Comisión de Auditoría y Riesgos y a la Alta Dirección.
 - Garantizar que la función de auditoría interna posea u obtenga colectivamente los conocimientos, habilidades y otras competencias y cualificaciones necesarias para cumplir los requisitos de las Normas Globales de Auditoría Interna, así como establecer y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de dicha función.
 - Identificar y considerar las tendencias y cuestiones emergentes que puedan afectar al Grupo MasOrange y comunicarlas a la dirección.
 - Informar de la existencia de impedimentos a su independencia.

Reporte directo al Consejo de Administración y Comisiones del Consejo

GRI 2-16

Dentro del modelo de las tres líneas de defensa implantado en el Grupo, existen diversas funciones con línea de reporte directo, tanto al Consejo de Administración como a las Comisiones del Consejo. Dichas funciones son el Chief Compliance Officer, la Delegada de Protección de Datos (DPD) y el Director de Auditoría Interna. Esto permite una comunicación directa y efectiva de los riesgos a los que se enfrenta el Grupo, así como de los planes de acciones correctivas y medidas mitigantes que se implanten.

Gestión de riesgos

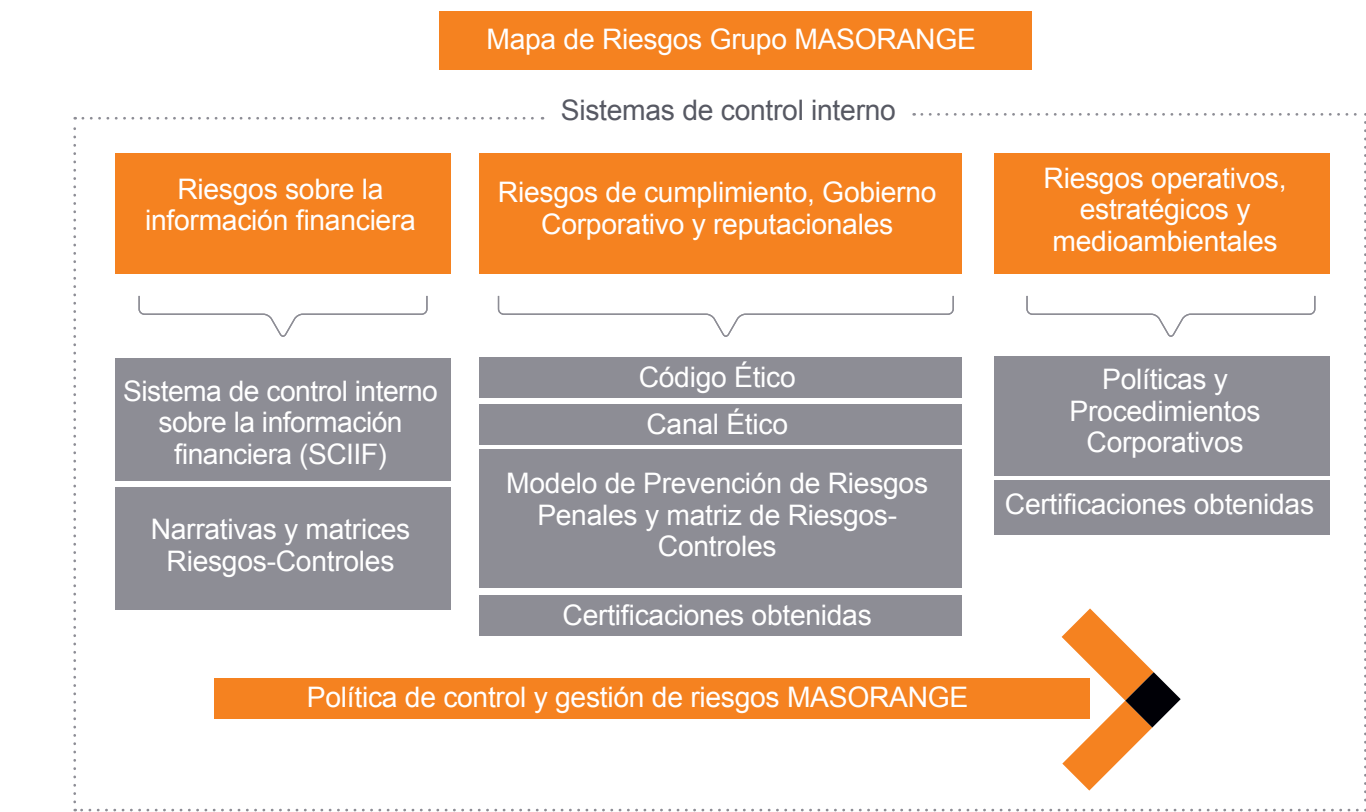
El Consejo de Administración de la Sociedad es el último responsable en materia de riesgos. Para impulsar la supervisión en esta materia, el 27 de junio de 2024 el Consejo de Administración aprobó la Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo MasOrange, que permite determinar todas las acciones dirigidas a controlar y mitigar los riesgos identificados en cada momento. Dichas acciones se materializan a través de un sistema Integral de Control y Gestión de Riesgos basado en el modelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), el cual mejora la capacidad de la organización para gestionar escenarios de incertidumbre, y se puede resumir en un ciclo continuo que consta de las cinco fases siguientes:

- (I) Identificación de riesgos en línea con las estrategias del Grupo.
- (II) Evaluación y cuantificación de riesgos.
- (III) Diseño e implantación del sistema de gestión de riesgos.
- (IV) Seguimiento / actualización continua del Mapa de Riesgos.
- (V) Reporte a la Comisión de Auditoría / Consejo de Administración.

Como consecuencia de las actividades desarrolladas por el Grupo, existen riesgos inherentes al sector, entorno macroeconómico, marco normativo y las operaciones que deben ser identificados y controlados mediante los sistemas de gestión de riesgos establecidos por la Sociedad.

Con carácter general, se consideran como riesgos significativos aquellos que tengan un impacto y probabilidad de ocurrencia medio-alto, o cualquier contingencia interna o externa que, de materializarse, impediría o dificultaría la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Para ello se han diseñado los sistemas de control descritos en este apartado.

Además de estos sistemas de control interno, durante el cuarto trimestre de 2024 se ha lanzado el proyecto para el diseño e implantación de un Sistema de Control Interno Sobre la Información No Financiera (SCIINF) del Grupo, que está previsto que se desarrolle a lo largo de 2025.



- Los factores de riesgo a los que generalmente está sometido el Grupo son:
- **Riesgos financieros y de crédito:** probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para el Grupo. Concretamente, MasOrange entiende que existen riesgos relacionados con el mercado, los tipos de interés, la liquidez, la fiscalidad, el endeudamiento, la solvencia y el crédito.
 - **Riesgos de cumplimiento:** probabilidad de ocurrencia de un evento relacionado con el cumplimiento de la legalidad y la normativa interna o externa que pueda afectar negativamente al Grupo, tanto desde el punto de vista económico como reputacional. Concretamente, MasOrange entiende que son riesgos asociados a los contratos, al Código Ético y demás normativa interna, a la legislación y regulación del sector de las telecomunicaciones, al derecho de la competencia, a los litigios, al Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y a la protección de datos de carácter personal.
 - **Riesgos estratégicos:** probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias negativas en la estrategia del Grupo. Concretamente, MasOrange entiende que son riesgos relacionados con el modelo de negocio, la comunicación y la marca, que pudieran materializarse en las fusiones y adquisiciones, la innovación y la transformación, los aspectos macroeconómicos y la planificación y asignación de recursos.
 - **Riesgos operativos:** probabilidad de ocurrencia de un evento relacionado con la operativa del Grupo que tenga consecuencias negativas (económicas, organizativas, reputacionales, etc.). Concretamente, MasOrange entiende que son amenazas externas, los riesgos comerciales, logísticos, organizativos y aquellos relacionados con sus proveedores.
 - **Riesgos tecnológicos:** probabilidad de ocurrencia de eventos relacionados con los sistemas de información y las infraestructuras del Grupo. Concretamente, MasOrange entiende que existen riesgos relacionados con la integración de los sistemas de información fruto de las adquisiciones societarias realizadas recientemente; asimismo, riesgos relacionados con la ciberseguridad y la privacidad o las brechas de seguridad en los sistemas de información y redes de comunicaciones, que puedan derivar en fuga y/o pérdida de información o de disponibilidad de los sistemas/redes, así como en sanciones.
- Adicionalmente, MasOrange ha realizado su primer ejercicio de análisis de doble materialidad, en el que ha identificado riesgos ambientales, sociales y de gobernanza relevantes para su modelo de negocio. Estos se pueden consultar en el apartado 5.5. del presente informe.

Mapa de riesgos

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

Conforme a la Política de Control y Gestión de Riesgos, la Dirección de Control Interno, Riesgos y Compliance es la responsable de la actualización -al menos anual- del Mapa de Riesgos. Asimismo, se encarga de la formalización de los planes de acción necesarios para mitigar dichos riesgos, asignando a cada uno de ellos un “dueño del riesgo” (*‘risk owner’*), que es el responsable de adoptar las medidas necesarias para controlarlo.

Para ponderar los riesgos se utilizan variables cuantitativas (p.ej. impacto económico, impacto en valoraciones, etc.); variables semicuantitativas (p.ej. impacto en los objetivos estratégicos); y variables cualitativas (p.ej. impacto sobre la operatividad interna de la empresa, impacto reputacional, etc.).

Dado que no se pueden eliminar completamente los riesgos, el Consejo de Administración considera los aspectos necesarios para decidir qué nivel de riesgo es el aceptable basándose en la relación riesgo-beneficio, y crea una estructura de control que tiene como objetivo mantener los riesgos dentro de unos límites apropiados. Conforme a la última versión del Mapa de Riesgos Corporativo presentado al Consejo de Administración, los principales riesgos no financieros a los que está expuesto el Grupo, así como las principales medidas de mitigación, se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
Ciberseguridad	- Seguridad IT - Brechas de seguridad en los sistemas y redes	- Certificaciones ISO 27001 y Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel alto. - Nueva organización de ciberseguridad integrando los recursos previos y un nuevo modelo de gobernanza. - Aprobación de nueva Política de Seguridad de la información por parte del Consejo de Administración y unificación del marco del control. - Nuevo plan director 2024-2027 incluyendo las principales iniciativas en materia de ciberseguridad. - Controles de seguridad / acceso lógico a sistemas críticos. - Mejora continua de los mecanismos de detección y prevención. - Existencia de una póliza de seguro de ciberseguridad.
Operacional	- Peligros de continuidad de negocio (riesgos climáticos, desastres naturales, incendios, pandemia, etc.) - Interrupción del servicio	- Certificaciones ISO22301 (BCM) - Nuevo modelo de gobernanza de continuidad de negocio definido (incluyendo Políticas y procedimientos). - Realización de un gap análisis entre los modelos de continuidad de negocio provenientes de ambos grupos. - Creación del Comité de Crisis. - Unificación del proceso de resolución de incidentes.
Reputacional	Daños reputacionales y sanciones por incumplimiento de las normas de privacidad / protección de datos (a nivel de grupo)	- Certificación ISO 27701 (gestión de la privacidad) a nivel MASMOVIL, prevista su extensión a todo el grupo. - Implementación del sistema de gobierno del dato: Oficina de Protección de Datos, Comité de Privacidad, etc. - Cursos de formación y concienciación en materia de protección de datos de carácter personal.

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
Estratégico / Operativo	Dispersión de sistemas de IT	- Utilización agregadores de información para los procesos de consolidación, presupuesto y control presupuestario. - Proyecto de unificación del sistema maestro de empleados. - Proyecto MASstack con el objeto de homogeneizar los sistemas <i>legacy</i> del grupo en plataformas multimarca. - Proyecto MASdata con el objeto de homogeneizar la información de reporte del Grupo y mejorar la transparencia con un data warehouse multimarca.
ESG / Operativo / Reputacional	Riesgos de ESG: Operativos y reputacionales frente a grupos de interés.	- GAP análisis de cumplimiento de normativa (CSRD, CSDDD) realizado en 2024. - Certificaciones ISO de los sistemas de gestión de la calidad, el medioambiente, la seguridad, compliance, continuidad del negocio, seguridad y salud laboral, entre otras. - Ejercicio de doble materialidad realizado en 2024. - Definición del modelo de gobernanza. - Política de ESG aprobada por el Consejo de Administración.
Normativo	Potenciales contingencias fiscales y/o cambios regulatorios	- Convenio de la OCDE de lucha contra la corrupción, de 1997 que monitorizan y comunican internamente los cambios legislativos para asegurar el conocimiento de los mismos cara a modificar los procesos internos que sea necesario. - Revisión de posibles contingencias fiscales / cambios normativos con asesores especializados para anticipar y tratar de mitigar estos riesgos. - Política fiscal aprobada por el Consejo de Administración.

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

Transparencia financiera

El Grupo MasOrange no se ha visto envuelto en ninguna infracción relacionada con la falta de rigor y transparencia de la información financiera.

Cumplimiento normativo

Aunque el Grupo MasOrange no considere el incumplimiento de la ley como un riesgo material, cabe mencionar que toma las medidas necesarias para respetar la legislación en los mercados y territorios en los que opera.

En este sentido, el Grupo fundamenta sus actuaciones en una cultura de cumplimiento cuyo elemento base es su Código Ético, que establece la obligación de actuar de acuerdo con la legislación vigente en cada momento, así como de acuerdo con nuestros principios y valores.

El Grupo MasOrange se ha dotado de varias herramientas para posibilitar el cumplimiento:

- Por un lado, dispone de un sistema de vigilancia de los cambios regulatorios a través del Área de Legal y Aseguramiento, que monitoriza y comunica internamente los cambios legislativos para asegurar el conocimiento de los mismos de cara a modificar los procesos internos que sean necesarios.
- Asimismo, los diferentes sistemas de gestión conforme a normas ISO que ha implantado el Grupo (Calidad ISO 9001, Medio Ambiente ISO 14001/ ISO 50001, Gases de Efecto Invernadero ISO 14064, Seguridad y Salud Laboral ISO 45001/ISO 45003, Seguridad de la Información ISO 27001/ISO 27701, Continuidad de Negocio ISO 22301, Compliance Penal UNE 19601 y Antisoborno ISO 37001) aseguran la monitorización y adaptación continua a la legislación aplicable en cada caso, ya que esto constituye uno de los requisitos de las normas.

El cumplimiento está avalado por las auditorías internas y externas a las que se somete la organización para verificarlo. En algunos casos, estos sistemas están apoyados por alertas que informan de las novedades legislativas. Además, la organización cuenta con la certificación EMAS (la certificación conforme a la Orden IET/1090/2014 en materia de calidad del servicio y de calidad de facturación), y el certificado AENOR de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (véase siguiente sección) define una serie de controles y responsabilidades para su ejecución con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable. También monitoriza periódicamente que estos controles hayan sido ejecutados y sean efectivos, limitando así los riesgos asociados al incumplimiento.

Ética empresarial

Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno

Campañas de adhesión al Código Ético

Todos los empleados de MasOrange se han adherido al Código Ético y a la Política contra la Corrupción, recibiendo formación específica sobre estos aspectos desde el momento de su incorporación. También reciben periódicamente formación sobre el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, y en especial, sobre el Canal de Ética, el procedimiento de declaración de regalos e invitaciones y la política de conflicto de interés.

Canal de Ética

GRI 2-15; GRI 2-16; 2-26; 205-3; 206-1

El Canal de Ética de MasOrange está a disposición de los consejeros, directivos, y empleados del Grupo, así como de todas las partes con las que estamos vinculados, incluida la sociedad en general.

A través de este canal pueden ser reportadas, de forma confidencial y anónima, cualquier conducta o inquietud sobre infracciones de la ley (corrupción, tráfico de influencias, conflictos de interés, fraude, ética, control interno, auditoria, contabilidad, derechos humanos, libertades fundamentales, salud y seguridad de las personas, medioambiente, etc.), así como de las políticas y procedimientos internos de MasOrange en esta materia (Código Ético, Política contra la Corrupción, Política de Prevención Penal, etc.).

El acceso a este canal se puede realizar a través de la herramienta externa accesible desde la intranet corporativa, desde la página web corporativa de MasOrange (<https://masorange.integrityline.com/>) y desde las páginas web de las diferentes marcas comerciales gestionadas por el Grupo.

En 2024 se recibieron 9 consultas y 255 comunicaciones a través del canal de ética, estas últimas mayoritariamente no relacionadas con cuestiones éticas (quejas de atención al cliente), de las cuales solamente 19 han dado lugar a investigaciones por parte del Departamento de Compliance, habiendo sido comunicadas al Comité de Ética y Cumplimiento y a la Comisión de Auditoría y Riesgos / Consejo de Administración mediante el Informe Anual de Ética y Cumplimiento. A fecha de cierre de este informe no se ha acreditado la existencia de incumplimiento del Código Ético ni de otras Políticas por parte de ningún empleado, administrador o directivo del Grupo MasOrange. De igual forma, no se han producido denuncias ni reportado casos concluyentes de corrupción o soborno en el Grupo.

En términos de competencia desleal, en MasOrange no ha habido ningún caso en 2024.

Comité de Ética y Cumplimiento

El Comité de Ética y Cumplimiento es un órgano interno, colegiado y autónomo, que funciona con criterios de independencia y está formado por:

- *Chief Compliance Officer (CCO).*
- *Chief People Officer (CPO).*
- *Chief Financial Officer (CFO).*
- *Chief Legal & Assurance Officer (CLO).*
- *Head of Internal Audit*
- *Compliance.*

El *Chief Compliance Officer* integra su actuación en el marco de desempeño del Comité de Ética y Cumplimiento, para el ejercicio de las funciones y responsabilidades comprendidas en la Función de Cumplimiento.

De entre las funciones del Comité de Ética y Cumplimiento cabe destacar las siguientes:

- Actuar como órgano de impulso y coordinación de las conductas en torno al Código Ético, entre todos los departamentos que realizan la función de *Compliance* y con los restantes elementos de gobernanza de la compañía.
- Promover la transmisión del Código Ético, de la Política contra la Corrupción y de la Política de Prevención Penal a empleados, proveedores, clientes y accionistas.
- Tomar las decisiones que correspondan en relación con las alertas que se reciban por los canales oficiales establecidos y otros canales, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información.
- Canalizar y dirigir la denuncia al área especializada para que esta pueda realizar las investigaciones necesarias.
- Proponer modificaciones al modelo de cumplimiento en función de las sugerencias y denuncias recibidas, preguntas planteadas, problemas legales surgidos, etc., adecuando el modelo a la realidad.

Lucha contra la corrupción y el soborno

GRI 415-1

El Grupo MasOrange sostiene el principio de “tolerancia cero” con la corrupción y el tráfico de influencias de cualquier tipo en las actividades que se llevan a cabo en todo el Grupo.

El Consejo de Administración promueve una cultura de integridad y cumplimiento en la que no hay lugar para ningún tipo de corrupción.

La Política contra la Corrupción de MasOrange, aprobada por el Consejo de Administración el 27 de junio de 2024, ofrece a los consejeros, directivos y empleados del Grupo un marco de principios que deben cumplirse en todas las operaciones comerciales, así como un conjunto de conductas prohibidas que pueden considerarse corrupción o tráfico de influencias. En este sentido, Grupo MasOrange no financia partidos o actividades políticas.

Esta Política se ha establecido de conformidad con el Convención de la OCDE contra el Soborno de Funcionarios Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales, de 1997, y la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, de 2003. También cumple los requisitos establecidos por la ley estadounidense contra las prácticas corruptas en el extranjero y la ley británica contra la corrupción, de 2010.

La Política contra la Corrupción de MasOrange se aplica a todos los consejeros, directivos y empleados del Grupo, y todas las partes con las que estamos vinculados (empresas, subcontratistas, socios, asesores o intermediarios que actúan en nombre del Grupo MasOrange) deben cumplirla.

Sistema de prevención de riesgos penales

El Consejo de Administración del Grupo MasOrange ha establecido en la Política de Prevención Penal su firme condena y tolerancia cero con la comisión de cualquier ilícito penal, así como con cualquier clase de acto contrario a los principios y valores de MasOrange en todos los ámbitos de su actividad empresarial y en su relación con terceras partes, sin que su comisión pueda justificarse, en ningún caso, sobre la base de un beneficio para la organización.

Entre las prioridades de MasOrange se encuentra desarrollar una sólida cultura corporativa de cumplimiento normativo que permita el desarrollo de una conducta profesional honesta, íntegra y transparente, en la que los principios y valores éticos de la compañía se constituyan como elementos centrales de su actividad y toma de decisiones.

El Grupo MasOrange basa su actuación en minimizar la exposición de la organización a los riesgos penales; y ello conforme al principio de debido control, asumiendo el cumplimiento de los compromisos descritos en esta Política y en el Sistema de Gestión de *Compliance* Penal del que se ha dotado, y que cabe resumir en los siguientes elementos:

- Prohibición de la comisión de delitos.
- Identificación, en el Manual de Prevención Penal, de las actividades en cuyo
- Vigilancia, prevención y sanción de actos y conductas delictivas o fraudulentas.
- Cumplimiento de la Ley y la normativa interna, tanto por los empleados, consejeros y directivos de la Sociedad como, cuando proceda, por terceros que se relacionen con ella.
- Aceptación de los sistemas de control interno sobre la información financiera y no financiera como mecanismo de prevención y control del fraude interno.
- Instauración del marco general de referencia para el establecimiento, definición, revisión y consecución de los objetivos de compliance penal que propicie el desarrollo de mecanismos efectivos de control y de comunicación y concienciación de todos los empleados, con el objeto de prevenir la comisión de delitos y, consecuentemente, evitar el fraude, la corrupción y el soborno.
- Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y, en caso de detectar conductas ilícitas, llevar cabo la reacción adecuada y la ejecución de las acciones que correspondan, sean estas disciplinarias o, en su caso, ante los Organismos correspondientes.

Elemento clave del sistema de gestión de cumplimiento penal es el *Chief Compliance Officer* -que depende directamente del Consejo de Administración mediante una línea de reporte directa a través de la Comisión de Auditoría y Riesgos-, en cuanto es el órgano delegado del Consejo para supervisar la eficacia de los controles internos.

El *Chief Compliance Officer* reporta a la Comisión de Auditoría y Riesgos y, en su caso, al Consejo de Administración al menos una vez al año, dando cuenta de los aspectos más importantes de la actividad realizada durante el último periodo, así como de los planes y prioridades de cara al ejercicio siguiente. Todo ello sin perjuicio del reporte específico que requieran determinadas circunstancias o situaciones relevantes para el Consejo de Administración o para el normal desarrollo de su actividad, a requerimiento de la Comisión de Auditoría y Riesgos o previa solicitud de comparecencia del *Chief Compliance Officer*.

Certificaciones UNE 19601 e ISO 37001

El Grupo MasOrange está actualmente en el proceso de renovar, durante el primer semestre de 2025, las certificaciones UNE 19601 (Sistema de Gestión de Compliance) e ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno) con la empresa certificadora AENOR.



Estrategia en materia de sostenibilidad



- Propósito, Visión y Valores
- Modelo de gestión responsable
- Plan estratégico de ESG
- Diálogo con nuestros grupos de interés
- Análisis de doble materialidad
- Un compromiso que se materializa
- Un compromiso que se mide
- Un compromiso que se extiende

Líneas maestras de nuestra estrategia

GRI 2-22

- ➔ La máxima **responsabilidad** en materia de ESG la asume el Consejo de Administración y el CEO de MasOrange como consejero responsable de la materia. La función de supervisión la asumirá la Comisión de Auditoría y Riesgos, como órgano delegado del Consejo de Administración, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 5.2 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Riesgos.
- ➔ Nuestra **Política de ESG** integra la responsabilidad empresarial en el modelo de negocio del Grupo y en su estrategia, desarrollando una cultura destinada a la creación de valor de forma sostenible e impacto positivo para la sociedad, ciudadanos, clientes, proveedores, accionistas, administraciones, el planeta y las comunidades en las que el grupo desarrolla sus actividades.
- ➔ Hemos formulado el **Plan Estratégico ESG** que será revisado y actualizado anualmente, que define el compromiso a largo plazo del grupo con la creación de impacto positivo, la creación de valor y la reducción de riesgos, con un plan de acción y medidas concretas para desarrollarlo. La estrategia ESG se articula en torno a seis prioridades estratégicas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y basados en el análisis de doble materialidad realizada este año.
- ➔ Estas **prioridades** incluyen la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero mediante la gestión eficiente de la energía y el uso de fuentes renovables, la maximización del valor y la vida útil de los productos a través de estrategias de economía circular, y la mejora de la conectividad y la experiencia del cliente mediante la protección de la información y la seguridad de los datos. MasOrange ha establecido objetivos específicos para cada prioridad estratégica ESG, junto con los resultados clave que se pretenden alcanzar en los próximos años hasta conseguirlos.

- ➔ Así, la empresa se ha comprometido a la **descarbonización total para 2040**, con una reducción progresiva de las emisiones de carbono de Alcance 3 para lograr la neutralidad total, tras haber conseguido la neutralidad en emisiones de Alcance 1 y 2 en 2023. Se renueva el compromiso de utilización de fuentes de energía renovable, así como la mejora constante de la eficiencia energética de la red gracias a la tecnología 5G SA y los proyectos ad-hoc.
- ➔ MasOrange también se ha fijado la meta de mejorar la cobertura y ofrecer **conectividad segura** móvil y fija en toda España, especialmente en áreas rurales, ofreciendo la mejor experiencia de cliente y mejorar las **habilidades digitales** de los ciudadanos, especialmente en grupos vulnerable y la protección infantil en entornos digitales.
- ➔ Finalmente, en materia de **gobernanza**, la empresa mantiene los más altos estándares de ética y transparencia, gestionando de manera responsable su cadena de suministro y aprovechando la innovación tecnológica para impulsar modelos de negocio sostenibles. Además, tras haber sido MASMOVIL la primera telco B Corp en Europa, MasOrange afronta ahora la recertificación como grupo.
- ➔ Los objetivos corporativos del Grupo se integrarán en el plan de incentivos de MasOrange.
- ➔ Finalmente, en 2024 el Grupo MasOrange presentó su primer Informe de Impacto Social y Medioambiental, reflejo del total compromiso con el desarrollo de un modelo de negocio sostenible. El resultado es que el Grupo MasOrange está generando un impacto positivo con un valor que supera los 18.770 millones de euros. Esta cifra refleja la magnitud del compromiso traducida en valor tangible para el Grupo y el medioambiente, demostrando, cómo la sostenibilidad forma parte del ADN de este, siendo uno de sus valores fundamentales.

Propósito, Visión y Valores

En 2024, MasOrange inicia sus pasos con la clara ambición de ser el operador con los clientes más satisfechos, consolidarse como motor del talento y liderar la económica del propósito en España, siendo respetuoso con las personas y el planeta. Asimismo, trabaja en la accesibilidad a la tecnología para todos y en el desarrollo de productos y servicios que mejoren la experiencia de todos los clientes.

Nuestro Propósito y Visión han sido definidos:



Propósito: (Re) conectar a las personas con la tecnología al servicio de la mejor experiencia

- Humanizamos la tecnología. Facilitamos la comunicación entre las personas y las acercamos estén donde estén.
- Aceleramos el acceso a servicios innovadores, colaboramos con las mejores empresas del mundo, protegemos a nuestros clientes y sus datos.
- Ofrecemos a nuestros clientes una experiencia fácil, sencilla y sin problemas.



Visión: Ser la compañía líder en satisfacción del cliente, talento e impacto positivo

- Crear la empresa con el mejor impacto positivo en España, gracias a su respeto por las personas y el planeta.
- Hacer accesible la tecnología para todos.
- Desarrollar nuevos servicios útiles para nuestros clientes.
- Contar con el mejor talento: «gente buena, buena gente».
- Contribuir a la sociedad a través de la tecnología y la conectividad.



Los Valores del Grupo:

El cliente primero

- Cuidamos a cada cliente, evitándole problemas.
- Ofrecemos soluciones innovadoras y de calidad.
- Somos la empresa de confianza para clientes y *partners*.



Actitud positiva

- Trabajamos con entusiasmo y optimismo, generando «buen rollo».
- Mantenemos una mente abierta y nos adaptamos a los cambios.
- Aprendemos de los errores y celebramos los éxitos juntos.



Pragmatismo

- Somos prácticos y rápidos: buscamos soluciones sencillas.
- Somos «doers»: tomamos decisiones y las ejecutamos con rigor.
- Evitamos burocracias. Nos centramos en soluciones y no en el proceso.



Colaboración

- Trabajamos como un único equipo buscando lo mejor para la compañía.
- Somos constructivos y hablamos a la cara desde el respeto.
- Huimos de los egos: nos ayudamos con humildad y empatía.

Modelo de gestión responsable

El CEO del Grupo es el consejero responsable de ESG

Estamos convencidos de que la sostenibilidad es indisoluble de la actividad empresarial. En este sentido, el Grupo tiene como objetivo la creación de valor a largo plazo y de forma sostenible, velando por el cuidado y la protección del medioambiente, 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.

Tal y como refleja nuestra política ESG, revisada por la Comisión de Auditoría y Riesgos y aprobada por el Consejo de Administración en octubre de 2024, la máxima responsabilidad en estos asuntos la asume el Consejo de Administración y el CEO de MasOrange como consejero responsable de la materia. La función de supervisión la asume la Comisión de Auditoría y Riesgos, como órgano delegado del Consejo de Administración, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 5.2 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Riesgos.

Las líneas maestras se han definido en nuestro Plan Estratégico de ESG, presentado al Consejo en noviembre de 2024, que se revisará y actualizará anualmente y que define el compromiso a largo plazo del Grupo con la creación de impacto positivo, la creación de valor y la reducción de riesgos, a través de un plan de acción y medidas concretas para desarrollarlo. A este respecto, el Grupo MasOrange determinará, actualizará y comunicará de forma transparente por los canales correspondientes las métricas y objetivos más relevantes relativas a su estrategia de sostenibilidad y que tomarán como referencia los pilares básicos definidos en el Plan Estratégico de ESG.

Adicionalmente, ESG se asume internamente como una responsabilidad transversal que debe implicar a todo el Grupo y sus áreas de negocio bajo la dirección de nuestro Consejero Delegado y el Consejo de Administración, y la supervisión de la Comisión de Auditoría y Riesgos.

Modelo de gobierno

MasOrange ha diseñado elementos que garantizan el despliegue de la estrategia y el cumplimiento de sus objetivos de sostenibilidad, siendo especialmente destacable la creación del Comité ESG, presidido por el Consejero Delegado y del que formarán parte diferentes miembros del Comité de Dirección, que se reunirá trimestralmente y tendrá la responsabilidad de abordar las decisiones clave, asignar el presupuesto, supervisar la aplicación de la estrategia ESG y evaluar los resultados en materia de sostenibilidad.

Otro elemento fundamental de nuestro modelo de gestión es la Comunidad ESG. Esta comunidad multidisciplinar, coordinada desde el área de ESG, está compuesta por un equipo de expertos de diversas áreas de la compañía. Su objetivo es identificar y gestionar de manera ágil y transversal los asuntos económicos, sociales y medioambientales.

Los miembros de esta comunidad actúan como agentes del cambio, promoviendo la transformación hacia una cultura de impacto sostenible. Tienen la responsabilidad de dirigir proyectos clave, recopilar información y reportar indicadores relacionados con el Informe de Sostenibilidad, asegurando así el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad.

Por último, todo se materializa en un equipo ESG, que coordina la ejecución de las iniciativas ambientales, sociales y de gobernanza en toda la organización para garantizar que las prácticas sostenibles se integran en todas las operaciones, coordinando el diálogo con las partes interesadas y dirigiendo la propuesta de Informe de Sostenibilidad y la de la Medición del Impacto.

Finalmente, en la aplicación de las políticas e implementación de las iniciativas ambientales, sociales y de gobernanza se materializa a través del equipo ESG. Este equipo coordina la ejecución de las prácticas sostenibles en toda la organización, asegurando su integración en todas las operaciones. Además, gestiona el diálogo con las partes interesadas y lidera la elaboración del Informe de Sostenibilidad y la Medición del Impacto.

Plan estratégico de ESG

Nuestro Plan Estratégico de ESG está comprometido con la creación de impacto positivo a largo plazo, la creación de valor y la reducción de riesgos, con un plan de acción y medidas concretas a corto y medio plazo.

El plan gira en torno a nuestro Propósito, Visión y Valores como grupo, que son las palancas en las que basamos nuestra estrategia a largo plazo de ESG, y en línea con análisis de doble materialidad realizado, que ha contado con la participación de grupos de interés tanto internos como externos para sentar las bases de las prioridades en materia de sostenibilidad.



Los pilares donde sustentamos dicha estrategia

Contamos con 6 pilares básicos sobre los que sustentamos nuestra estrategia y que están alineados con los ODS del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:



Indicadores de desempeño (KPIs)



Energía y Cambio Climático

Reducir las emisiones de **gases de efecto Invernadero** priorizando la gestión de energía renovable y eficiente mientras **nos adaptamos al cambio climático**, asegurando la transparencia en la información y cumpliendo con las regulaciones y la legislación.



Economía Circular

Maximizar el valor y la **vida útil** de nuestros productos, equipos y terminales reduciendo los **desechos** y optimizando el **uso de recursos**. Para lograr esto, promovemos estrategias de **ecodiseño, reparación, reutilización y reciclaje**.



Conectividad y Experiencia Cliente

Conecta a las personas con las **últimas tecnologías** para asegurar una **excelente CX** y los más altos niveles de satisfacción. Escuchamos y atendemos las preocupaciones de nuestros clientes, construyendo relaciones sólidas de confianza. La **seguridad de la Información** y la **protección de datos** para nuestros clientes son prioridades principales.



Inclusión Digital

Ayudar a garantizar que las **vastas oportunidades del mundo digital sean accesibles para todos**, apoyando el desarrollo socioeconómico, la educación de calidad, la mejora de la empleabilidad y la promoción del emprendimiento.



Personas y Talento

Fomenta una **cultura** basada en la **colaboración, el pragmatismo, la actitud positiva y el servicio al cliente**. Priorizamos el desarrollo del talento, la salud y seguridad en el lugar de trabajo, la igualdad de condiciones y oportunidades, creando un entorno de apoyo para el bienestar de los empleados y el equilibrio entre la vida laboral y personal.



Gobernanza y Ética Empresarial

Mantener los **más altos estándares de una empresa ética** y transparente con una **fuerte responsabilidad** y gestión de riesgos. Aprovechamos la innovación tecnológica para **Impulsar modelos de negocio sostenibles** y gestionar responsablemente nuestra **cadena de suministro**.



Alrededor de estos 6 pilares definimos una serie de indicadores de desempeño o KPIs para cada uno de ellos, que nos permiten medir y evaluar nuestra evolución en materia de ESG, y definir cuáles deben ser las acciones a desempeñar a corto y medio plazo.

Diálogo con nuestros grupos de interés

GRI 2-29

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

Gestión activa de los grupos de interés, con canales específicos

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

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



Grupo de interés	Por qué son importantes para el Grupo MasOrange	Canales de comunicación
Clientes	Son nuestra razón de ser. Comunicaciones por y para las personas y las empresas. Trabajamos para facilitarles el acceso a la tecnología a través de una relación cercana y de confianza.	Redes sociales y WEB. Atención al cliente vía telefónica, online o presencial. Encuestas a clientes.
Empleados	Las personas que conforman nuestro equipo de trabajo son el motor que mueve nuestra compañía y nos permiten cumplir con nuestra misión.	- Contacto directo, reuniones presenciales y virtuales, comisiones de trabajo, intranet corporativa, canales colaborativos internos en los que los empleados pueden comentar y compartir medidas, iniciativas y actividades encaminadas a fomentar la economía sostenible con el resto de la plantilla. - Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.
Socios estratégicos	Los proveedores y socios de negocio estratégicos que forman parte de la cadena de suministro.	- Procesos de consulta, evaluación y compra . - Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.
Sociedad	Aportamos a la construcción de una comunidad más próspera generando oportunidades de acceso y conectividad que tienen en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios.	- Acciones de comunicación externa. Redes Sociales y Web. Plataforma Pienso Luego Actúo (PLA). - Participación en asociaciones. - Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.
Accionistas e Inversores	Nos apoyan para lograr el crecimiento y la estabilidad económica que necesitamos para cumplir nuestros compromisos. Relación basada en el buen gobierno corporativo y en la transparencia.	- Conjunto de canales de información y reporting. - Ratings. - Solicitudes de información de inversores. - Reuniones con inversores.
Entidades públicas	Las entidades públicas, desde las locales hasta las internacionales, son aliadas importantes para nuestra operación y cada vez más exigentes en lo que respecta a regulación de reporting ESG y taxonomía europea.	- Comunicación con la Admón. Pública a través de reuniones presenciales, asistencia a foros, patrocinios institucionales y asociaciones sectoriales. Asistencia a foros y seminarios sobre la regulación europea y sus exigencias en próximos años. - Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.
Expertos	NUniversidades, Organizaciones sin ánimo de lucro, Fundaciones, Asociaciones profesionales, sectoriales y de diversa índole, Comunidades de emprendimiento e impacto, así como expertos en los diferentes asuntos materiales.	- Fluida comunicación a través de foros, think tanks y eventos. - Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.

Análisis de doble materialidad

GRI 3-1; 3-2

La identificación y el seguimiento de los temas más relevantes, tanto para el Grupo como para los grupos de interés, son esenciales para orientar las tomas de decisiones en relación con el gobierno corporativo, el diseño de planes estratégicos y la determinación de los temas clave en nuestros informes empresariales.

El proceso que se ha utilizado para determinar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades de importancia relativa para MasOrange ha sido realizado en consonancia con el nuevo ecosistema de divulgación de información en

materia de sostenibilidad, la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés) y las Normas europeas de información de sostenibilidad (NEIS). La evaluación de estas cuestiones se fundamenta en el principio de doble materialidad, que, a través de las perspectivas de materialidad de impacto y materialidad financiera, permite comunicar información clave para comprender tanto el impacto de la empresa en las personas y el medio ambiente como el efecto que estos factores ejercen sobre la propia empresa.

Un asunto de sostenibilidad es “material” cuando cumple con los criterios definidos para la materialidad de impacto, para la materialidad financiera, o ambos:

Materialidad Financiera

Una cuestión de sostenibilidad es material desde el punto de vista financiero si produce o cabría esperar razonablemente que produzca efectos financieros de importancia relativa sobre la empresa.

Este es el caso cuando:

- Puede generar riesgos u oportunidades que tienen una influencia material (o es probable que tengan una influencia material) en los flujos de efectivo, el desarrollo, el desempeño, la posición, el costo de capital o el acceso a financiamiento de la empresa;
- En corto plazo y/o medio plazo y/o largo plazo.



Materialidad de Impacto

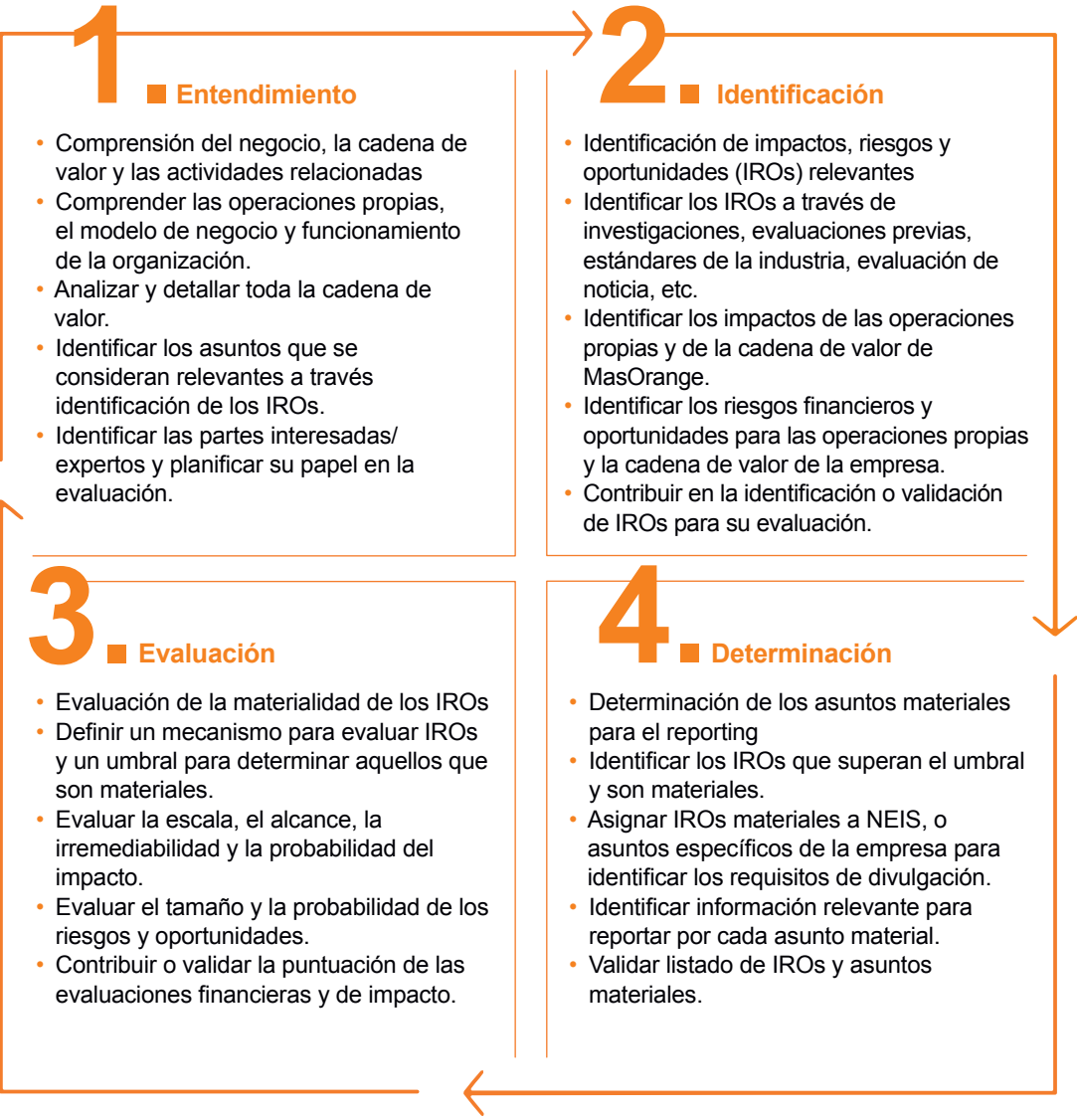
Un asunto es material desde la perspectiva de impacto si este genera impacto(s) significativo(s) sobre las personas y/o el medioambiente.

Estos impactos pueden ser:

- Impactos positivos o negativos y reales o potenciales;
- Impactos en corto plazo y/o medio plazo y/o largo plazo.

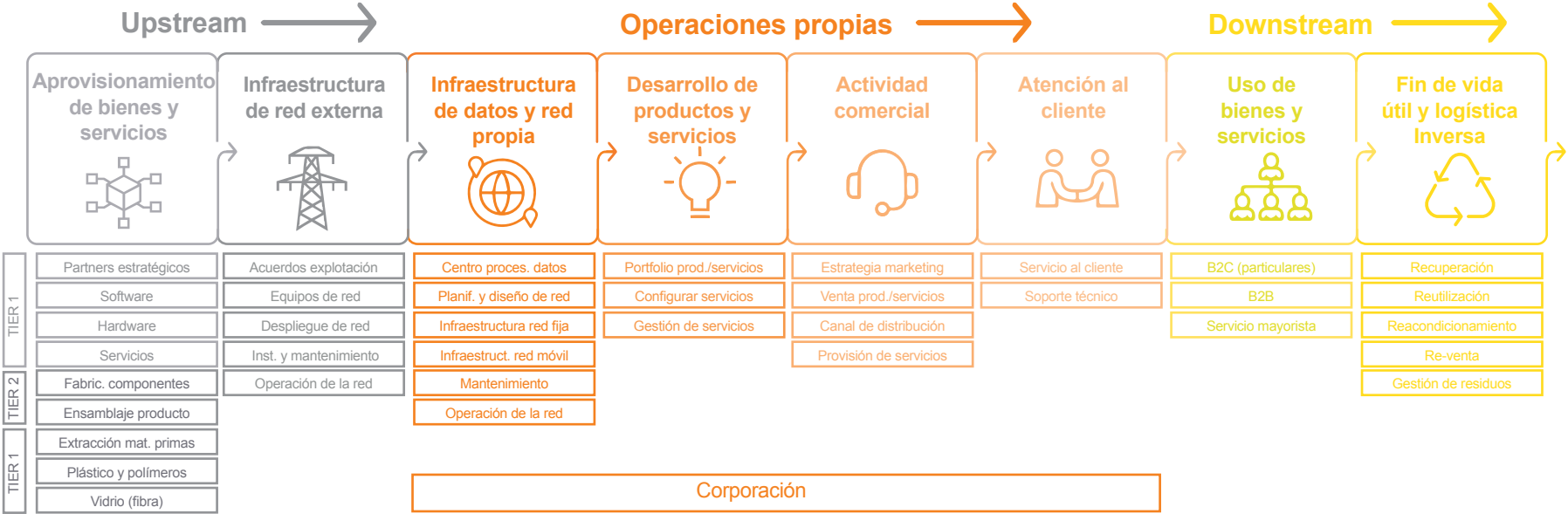
Los impactos incluyen aquellos relacionados con las propias operaciones de la empresa y la cadena de valor (“upstream” y ‘downstream’), incluso a través de sus productos y servicios, así como a través de sus relaciones comerciales.

Para realizar este análisis, se ha seguido una metodología diferenciada entre las 4 fases que se enumeran a continuación:



MasOrange ha comenzado su análisis teniendo en cuenta tanto su sector de actividad como las diversas líneas de negocio que componen su estructura. Con más de 1.500 puntos de venta exclusivos en toda España, la compañía tiene una amplia presencia y un modelo de negocio que abarca marcas premium, internacionales, digitales, regionales y orientadas a zonas rurales, lo que le permite atender a todo el mercado español.

Asimismo, la comprensión de la cadena de valor ha sido esencial para obtener una visión completa del modelo de negocio del Grupo y su entorno, ya que los riesgos y oportunidades significativos relacionados con los impactos sociales, medioambientales y de gobernanza a menudo se encuentran fuera de las operaciones directas de la empresa, en las etapas previas o posteriores de la cadena de valor.



Para garantizar la participación adecuada de las partes interesadas, se ha definido un plan de involucración específico para cada fase del análisis de IROs:

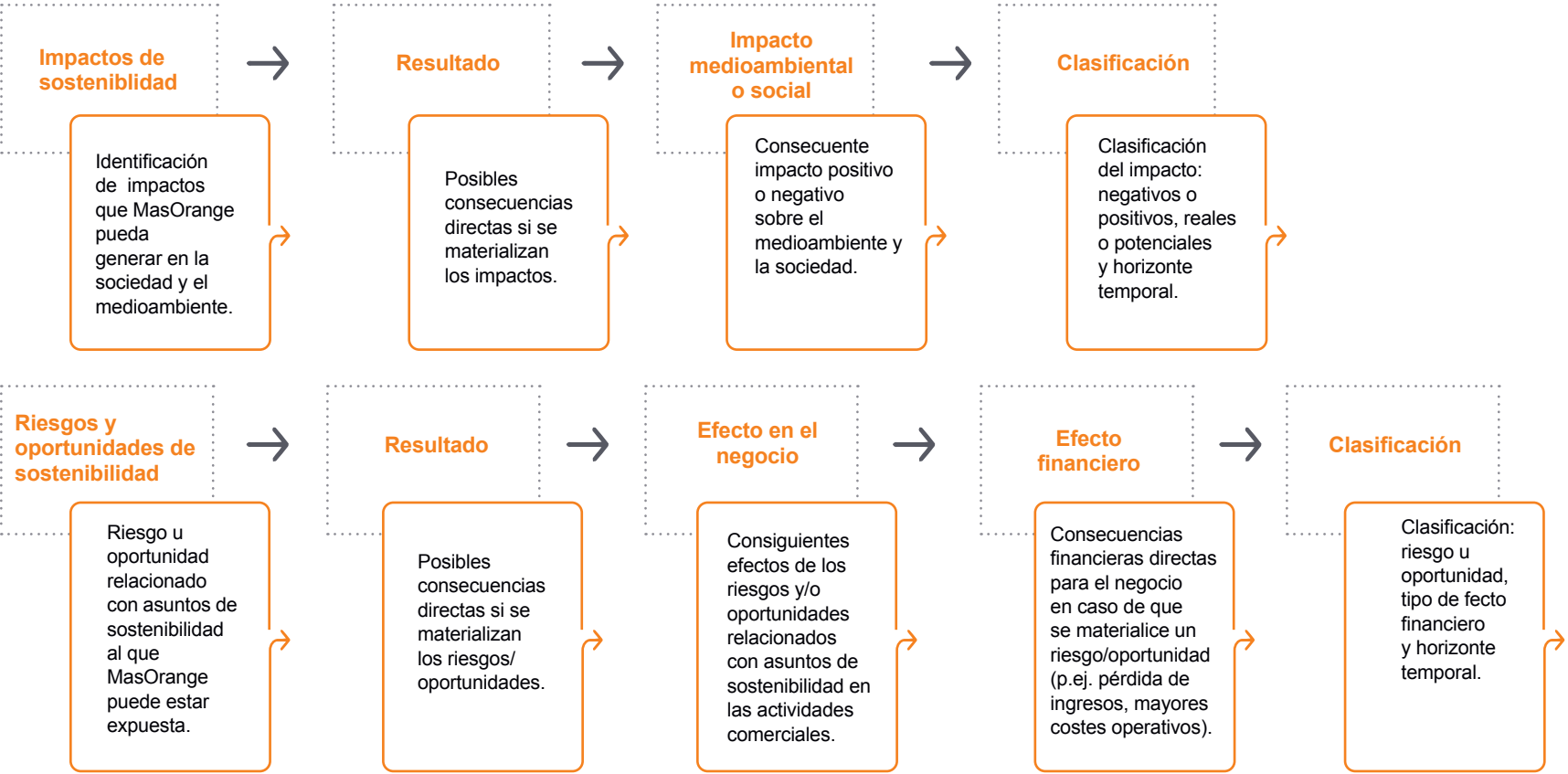
- Para la Identificación de IROs, se ha distribuido a los directores de área y/o experto sen la materia un listado preliminar de IROs y se han realizado sesiones de trabajo.
- Con respecto a la evaluación de IROs, se han llevado a cabo focus groups con directores de área y/o expertos en la materia, la fuerza laboral y el área de ESG y Riesgos del Grupo. Además, se han realizado paneles y entrevistas con grupos de interés externos, como son clientes B2B y B2C.
- Por último, para determinar los IROs, se han validado, con todos los grupos de interés, los asuntos e IROs materiales a través de los resultados consolidados de la evaluación.

Con el objetivo de identificar impactos, riesgos y oportunidades vinculados a las operaciones de MasOrange, se han llevado a cabo los siguientes pasos que se detallan a continuación:

1. Entendimiento del Grupo MasOrange: Se ha obtenido una visión detallada del grupo y sus operaciones, lo que ha permitido identificar IROs vinculados directamente a su actividad.
2. Análisis sectorial: A partir de publicaciones especializadas en el sector, se han identificado IROs a nivel sectorial, específicamente para las distintas líneas de negocio del Grupo, como GSMA y Etno.
3. Análisis de fuentes internas: A través de fuentes internas como informes de sostenibilidad, políticas corporativas, análisis previos de materialidad, entre otros, se han identificado IROs relacionados con la actividad del Grupo MasOrange.

4. Análisis de fuentes externas: Se ha recurrido a publicaciones académicas, noticias y otras tendencias externas para identificar IROs que impactan las operaciones del Grupo.
5. Benchmarking: A través del análisis de información pública disponible de empresas comparables a MasOrange, se han identificado IROs relevantes que también son aplicables a su actividad.
6. Ratings de sostenibilidad: Se han analizado distintos ratings ESG (CDP, SASB, S&P) y, a partir de ello, se han identificado IROs significativos vinculados a la operación del Grupo.
7. Mapa de riesgos corporativo: Los temas relacionados con la sostenibilidad presentes en el mapa de riesgos corporativo (incluyendo el plan de vigilancia y análisis de riesgos climáticos) se han considerado como insumos clave para la identificación de riesgos en el marco de la doble materialidad.

Una vez realizado el análisis para identificar los impactos, riesgos y oportunidades, estos han sido clasificados de acuerdo con los siguientes pasos:



Para realizar la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades identificados, se han definido, en colaboración con el área de riesgos de MasOrange, las siguientes escalas de valoración, teniendo en cuenta todas las variables establecidas por la normativa:

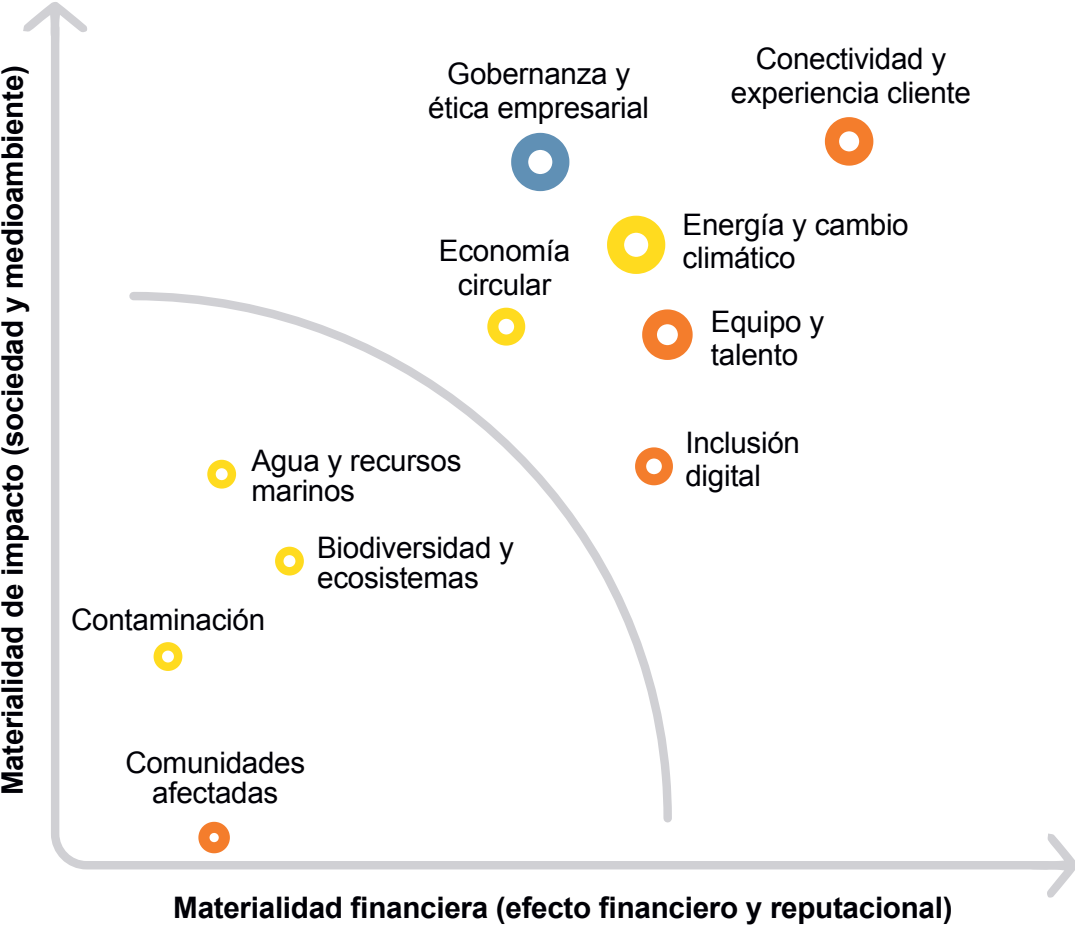
- La materialidad de impacto se calcula mediante el producto de la gravedad y la probabilidad. A su vez, la gravedad se determina como el promedio entre la magnitud y el alcance en el caso de un impacto positivo, y como el promedio entre la magnitud, el alcance y la irremediabilidad cuando el impacto es negativo.

Escala	Gravedad		Probabilidad	
	Impactos positivos y negativos		Impactos negativos	Impactos potenciales
	Magnitud del impacto	Alcance del impacto	Irremediabilidad del impacto	Posibilidad de ocurrencia
1	Impacto bajo sobre el medioambiente y/o sociedad	Alcance mínimo sobre el medioambiente y/o sociedad	No se necesitan medidas correctivas para restaurar la situación la anterior	Es muy poco probable que se materialice el impacto
2	Impacto limitado sobre el medioambiente y/o sociedad	Alcance limitado sobre el medioambiente y/o sociedad	Fácil de restaurar una situación equivalente a la anterior	Es poco probable que se materialice el impacto
3	Impacto significativo sobre el medioambiente y/o sociedad	Alcance medio sobre el medioambiente y/o sociedad	No es fácil restaurar una situación equivalente a la anterior	Es probable que se materialice el impacto
4	Impacto importante sobre el medioambiente y/o sociedad	Alcance generalizado sobre el medioambiente y/o sociedad	Dificultad para restaurar una situación equivalente a la anterior	Es muy probable que se materialice el impacto
5	Impacto muy importante sobre el medioambiente y/o /sociedad	Alcance global sobre el medioambiente y/o sociedad	Es muy difícil restaurar una situación equivalente a la anterior	Es seguro o casi seguro que se materializará el impacto

Escala	Efecto financiero		Probabilidad
	Riesgos y oportunidades		R&O potenciales
	Magnitud potencial del impacto financiero		Posibilidad de ocurrencia
1	Menor de dos millones de euros	El efecto financiero es bajo	Es muy poco probable que se materialice el riesgo o la oportunidad
2	Entre dos y ocho millones de euros	El efecto financiero es limitado	Es poco probable que se materialice el riesgo o la oportunidad
3	Entre ocho y cuarenta millones de euros	El efecto financiero es significativo	Es probable que se materialice el riesgo o la oportunidad
4	Entre cuarenta y doscientos millones de euros	El efecto financiero es importante	Es muy probable que se materialice el riesgo o la oportunidad.
5	Superior a doscientos millones de euros	El efecto financiero es muy importante	Es seguro o casi seguro que se materializará el riesgo o la oportunidad.

- La materialidad financiera se calcula multiplicando el efecto financiero por la probabilidad.

Como resultado del proceso realizado y tras la validación por parte de las distintas áreas responsables de MasOrange, se han identificado las siguientes temáticas asociadas a los IROs detectados:



El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades ESG positivos y negativos relevantes tanto para nuestro negocio como para los diversos grupos de interés, los cuales han sido abordados por el plan estratégico en materia ESG que se detalla en el siguiente apartado.

NEIS	Impactos positivos	Impactos negativos	Oportunidades	Riesgos
E1 – Cambio climático	- Eficiencia energética y uso de energías renovables - Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI): operaciones propias y cadena de valor	- Consumo energético de dispositivos y CPD - Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI): Alcance 1, 2 y 3	- Portfolio de soluciones sostenibles para la mitigación y adaptación al cambio climático	- Desafío de la eficiencia energética - Impactos financieros de la adaptación a los riesgos climáticos
E5 – Uso de los recursos y economía circular		- Gestión de residuos electrónicos (e-waste)	- Reparación, reciclaje y reutilización de equipos e infraestructura	
G1 – Conducta empresarial S2 – Trabajadores de la cadena de valor	- Cumplimiento: anticorrupción, antifraude y prevención del fraude - Modelo de gobernanza - Cultura corporativa inclusiva y dinámica - Calificaciones y certificaciones ESG - Gestión de proveedores - Empleados en la cadena de valor			
S1 – Personal propio	- Estabilidad laboral - Salud y seguridad - Diversidad, igualdad de género e inclusión - Equilibrio entre vida laboral y personal y desconexión digital - Formación y desarrollo de capacidades		- Construir una cultura unificada basada en la colaboración y el servicio al cliente	- Plan de desvinculación
S4 – Consumidores y usuarios finales	- Calidad del servicio - Libertad de expresión - Seguridad y privacidad de datos - Conectividad y desarrollo socioeconómico - Productos y servicios asequibles - Accesibilidad		- Innovación sostenible - Desarrollo rural - Protección de los niños	

Al ser este el primer ejercicio integrado del Grupo MasOrange, no se han relacionado modificaciones o cambios en la materialidad de los temas y sus IROs asociados.

Un compromiso que se materializa

El Grupo MasOrange ha consolidado su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social a través de la implementación de una Política integrada de ESG desde octubre de 2024. Esta política abarca aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza, promoviendo una cultura de responsabilidad social que busca crear valor sostenible, retribuir equitativamente, considerar el retorno social en las inversiones y proteger el medio ambiente. Además, MasOrange tiene la intención de renovar el compromiso con el movimiento B Corp conseguido por MASMOVIL, destacándose como la empresa B Corp más grande en España, y ha obtenido diversas certificaciones y ratings que avalan su estrategia en ESG, reflejando su dedicación a la transparencia, la ética y la sostenibilidad en todas sus operaciones.

Política de ESG

Desde el mes de octubre de 2024 el Grupo MasOrange cuenta con una Política integrada de ESG. Dentro del ámbito de ESG, los aspectos relativos al medioambiente se enmarcan y detallan dentro de la “Política de medioambiente y energía”, donde detallamos nuestra política en materia de recursos naturales, entre otros aspectos.

La Política de ESG integra la Responsabilidad Social en el modelo de negocio de MasOrange y su estrategia, fomentando una cultura de Responsabilidad Social para:

- a) Crear valor sostenible para la sociedad y las partes interesadas.
- b) Retribuir equitativamente a todos los contribuyentes al éxito empresarial.
- c) Considerar el retorno social en las inversiones, generando empleo y riqueza a largo plazo sin comprometer resultados.
- d) Promover la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Esta política tiene una naturaleza transversal, afectando a todos los niveles de la organización, así como a las relaciones con terceras entidades, promoviendo la creación de valor para todos sus grupos de Interés y dando una respuesta equilibrada e integradora a todos ellos.

En este sentido, tal como se establece en la Política de ESG del Grupo, los compromisos adquiridos son los siguientes:

- Cumplimiento de la legalidad vigente, adoptando compromisos y normas adicionales, y publicando la Memoria de Sostenibilidad según la normativa.
- Apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas, integrando sus principios en derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- Respeto a los Derechos Humanos, asegurando que sus operaciones y cadena de suministro no vulneren estos derechos.
- Compromiso Ético, actuando de forma ética y transparente según su Código Ético.
- Fomento de prácticas de libre mercado, rechazando prácticas ilegales y denunciando la corrupción.
- Desarrollo de prácticas avanzadas de gobierno corporativo, basadas en transparencia y confianza.
- Impulso de vías de comunicación y diálogo con todos sus grupos de interés.

Primera gran compañía de telecomunicaciones en ser B Corp

Desde septiembre de 2021, y como parte de su fuerte compromiso para generar un impacto positivo en las personas y en el planeta, el Grupo MASMOVIL se convirtió en empresa B Corp. Este reconocimiento certificó el cumplimiento de los más altos estándares en materia de impacto social y medioambiental, gobernanza, transparencia pública y responsabilidad legal por parte del Grupo.

Para obtener esta certificación, tuvo que superar una rigurosa verificación por parte de BLab para comprobar que su propósito social—de ser la empresa de telecomunicaciones española con mayor impacto positivo en la sociedad—se refleja en todas sus políticas, y que éstas están orientadas a la creación de valor social para todos sus grupos de interés: trabajadores, proveedores, clientes, comunidades, medioambiente, bonistas y accionistas.



... y una comunidad empeñada en generar un impacto positivo

Esta certificación expedida por BLab, organización sin ánimo de lucro que está transformando la economía mundial para beneficiar a todas las personas y al planeta, nos convirtió en la primera gran compañía de telecomunicaciones B Corp a nivel europeo, entre las cerca de 8.000 empresas internacionales que forman parte de esta comunidad, en más de 90 países y 160 industrias. La certificación se extiende a las marcas del Grupo: Yoigo, MASMOVIL, Pepephone, Embou, Llamaya, Lycamobile, Lebara, Euskaltel, R, Telecable, Virgin telco, Cablemovil y Populoos.

MasOrange, la empresa B Corp más grande en España

Las empresas que forman parte de la comunidad B Corp pertenecen a un movimiento global que impulsa que los negocios sirvan para, a través de ellos, mejorar el mundo, transformar la economía y contribuir a redefinir el sentido del éxito empresarial, basándose 100% en el bienestar de las personas, las comunidades y el planeta.

Tras la integración de MASMOVIL y Orange en el nuevo Grupo MasOrange, se ha renovado el compromiso con el movimiento B Corp e iniciado los trabajos para la certificación de todo el Grupo MasOrange de la que será, la empresa B Corp de mayor tamaño en España.

Estatutos sociales que recogen la consideración del impacto en todas las decisiones

El Grupo MasOrange se ha comprometido también formalmente, a través de un cambio en sus Estatutos Sociales, a considerar el impacto de sus decisiones sobre todos sus grupos de interés, reconociendo: “*En el desempeño del objeto social la Sociedad velará por la creación de valor sostenible y generación de un impacto social positivo para la misma mediante el desarrollo de las actividades incluidas en dicho objeto social, tomando en consideración los demás grupos de interés relacionados con su actividad empresarial y su realidad institucional, las personas vinculadas a ésta, el medioambiente y las prácticas de buen gobierno y de gobierno corporativo*”.

Ratings ESG que avalan el compromiso con la sostenibilidad y los criterios ESG

En 2024, MASMOVIL, como empresa del Grupo MasOrange, ha participado por tercera vez en el rating sobre cambio climático promovido por Carbon Disclosure Project y a fecha de cierre de informe, estamos a la espera de obtener la calificación final que refleja nuestra transparencia en relación con el desempeño real en la protección del medioambiente. En los dos ejercicios anteriores nuestra calificación fue de B, reflejando el compromiso del Grupo con la sostenibilidad. Además, a lo largo de los últimos años, las empresas del Grupo MasOrange han consolidado su liderazgo ESG a través de diferentes ratings:

- **Rating ESG otorgado por Sustainable Fitch en 2023** el Grupo MASMOVIL, con una puntuación de 77/100, la máxima otorgada entonces a una empresa de telecomunicaciones europea.
- **Rating ESG otorgado por Standard & Poor’s Global Ratings** a MASMOVIL Ibercom SA, con una evaluación final de 68/100 lo que supuso una mejora de un punto respecto al anterior rating.

- **Rating ESG otorgado por Morningstar Sustainalytics** a MASMOVIL en 2023 logrando un nuevo hito de especial importancia al obtener una calificación de “low risk“ y una puntuación de 14,1, que significó el posicionamiento como empresa líder entre los operadores de telecomunicaciones convergentes con infraestructura propia fija y móvil, por delante de sus principales competidores, y permitiéndole pasar a formar parte del grupo de compañías ‘ESG Top Rated’ dentro de la industria de telecomunicaciones.
- **Rating de ESG otorgado por Clarity AI** en 2023 al Grupo MASMOVIL con una calificación de 80 puntos, lo que la sitúa como líder de los operadores de telecomunicaciones en España.

Sello Calculo, Reduzco y Compenso

Todos los esfuerzos que viene realizando la compañía en la medición sistemática y reducción paulatina de la huella de carbono, son recompensados año a año con el sello “Calculo, Reduzco y Compenso”, una acreditación concedida por la Oficina Española del Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico. Este sello permite identificar, para un periodo anual, tres niveles de participación: cálculo de la huella de carbono, su reducción y compensación. Orange España, empresa del Grupo MasOrange, ha sido certificada desde 2020 con este sello, siendo la primera empresa de telecomunicaciones en España en haber recibido este triple reconocimiento. De igual forma, también son certificadas en Calculo y Reduzco Euskaltel, R Cable y Telecable Telecomunicaciones.

MasOrange genera un impacto social y medioambiental de más de 18.770 M€

En 2024 el Grupo MasOrange presentó su primer Informe de Impacto Social y Medioambiental, reflejo del total compromiso con el desarrollo de un modelo de negocio sostenible. Este informe demuestra cómo se ha integrado la sostenibilidad como un principio fundamental de su actividad y cuál es el valor derivado de la misma a partir de una evaluación exhaustiva del impacto que se está generando. Los detalles los recogemos en el apartado “5.7 Un compromiso que se mide”.

Políticas y certificaciones sobre las que desplegamos nuestra estrategia en ESG

Adicionalmente, el Grupo MasOrange ha llevado a cabo una serie de actuaciones mencionadas en detalle más adelante en este informe, lo que demuestra que el Grupo está adaptando su estrategia a un entorno ESG, poniendo de manifiesto su responsabilidad de trabajar en el control de los riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo:

- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Definición del Propósito, Visión y Valores que integran el impacto positivo.
- Planes de igualdad y de diversidad.

- Políticas Corporativas:
 - Política de ESG
 - Política de Medioambiente y Energía
 - Política Contra la Corrupción
 - Política de Conflictos de Interés
 - Política de Regalos e Invitaciones
 - Política de Prevención Penal
 - Política de Cumplimiento de Sanciones Económicas y Normas de Control del Comercio
 - Política de Seguridad de la Información
 - Política del Sistema Interno de Información – Canal de Ética
 - Código de conducta de proveedores
 - Política de Control Interno
 - Política de Control y Gestión de riesgos
 - Política de Privacidad
 - Política de Seguridad Global
 - Política de Continuidad de Negocio
 - Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
 - Planes de Igualdad
 - Política Antifraude
 - Política de Competencia
 - Política Fiscal
 - Política de Relación con los Auditores Externos
- Certificaciones:
 - ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad
 - ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental
 - ISO 50001: Sistemas de Gestión de la Energía
 - ISO 14064: Certificación de Gases de Efecto Invernadero
 - Sistema EMAS: Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoria
 - ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno
 - UNE 19601: Sistema de Gestión de Compliance Penal
 - ISO 27001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información
 - ISO 27701: Gestión de privacidad de la información
 - Certificación Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
 - ISO 22301: Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio
 - ISO 45001: Sistemas de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo
 - ISO 45003: Gestión del Riesgo Psicológico
- Preparación para elevar la certificación B Corp a todo el Grupo MasOrange

Un compromiso que se mide

MasOrange generó en 2024 un impacto positivo de más de 18.770 millones de euros, mostrando su compromiso con la sostenibilidad y el impacto en la sociedad y el medioambiente.

En MasOrange, operador líder en España, nuestro principal objetivo es impulsar la innovación y la inversión en redes de futuro para proporcionar valor a nuestros clientes particulares y empresas, garantizando la sostenibilidad de nuestras actividades.

 **Nuestro propósito es (re)conectar a las personas poniendo la tecnología al servicio de la mejor experiencia**

Fieles a la misión de ser referentes en ámbito de la sostenibilidad en España, estamos comprometidos con generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente mediante soluciones que promuevan el desarrollo económico, social y ambiental. Con este propósito, durante 2024 se ha realizado, en colaboración con la firma de consultoría *Management Solutions*, un informe de medición de impacto para identificar y cuantificar económicamente el impacto ESG de todas sus actividades.

Este ejercicio busca fortalecer el compromiso de MasOrange con la sostenibilidad a través de tres ejes fundamentales:

- Integración de criterios ESG en la estrategia y el modelo de negocio, alineándose con compromisos globales y potenciando su impacto positivo.
- Apoyando la toma de decisiones, transformando el análisis ESG en una herramienta estratégica adaptada a un mundo en constante evolución.
- Comunicación transparente de los avances, asegurando que las acciones de la compañía respondan a las prioridades ambientales y sociales más relevantes y refuercen la confianza de los grupos de interés.

Enfoque metodológico

El estudio de impacto ESG de MasOrange se ha diseñado siguiendo un enfoque metodológico basado en las mejores prácticas y estructurado en tres fases: análisis, evaluación e informe.

En la primera fase, se analizó la cadena de valor de la compañía para identificar y definir los impactos que se derivan de dicha actividad y elaborar un marco de referencia alineado con los valores corporativos y su estrategia ESG. Este marco ha permitido identificar los impactos según los pilares estratégicos priorizarlos en el análisis de doble materialidad y estructurarlos en tres grandes grupos:

Ámbito	Pilares estratégicos ESG	Impactos analizados
Desarrollo social e igualdad digital	Conectividad segura y experiencia del cliente	Despliegue conectividad Calidad de servicio Seguridad y privacidad de los datos Ciberseguridad
	Inclusión digital	Productos y servicios asequibles Accesibilidad y habilidades digitales
Comprometidos con el planeta	Energía y cambio climático	Emisiones de alcance 1, 2 y 3 Emisiones compensadas Uso energías renovables Servicios innovadores
	Economía circular	Reutilización equipos Gestión de residuos
Personas y liderazgo ético	Gobernanza y ética empresarial	Empleados en la cadena de valor y desarrollo regional Contribución directa a la hacienda local
	Talento y personas	Diversidad, inclusión e igualdad Estabilidad laboral Salud y seguridad

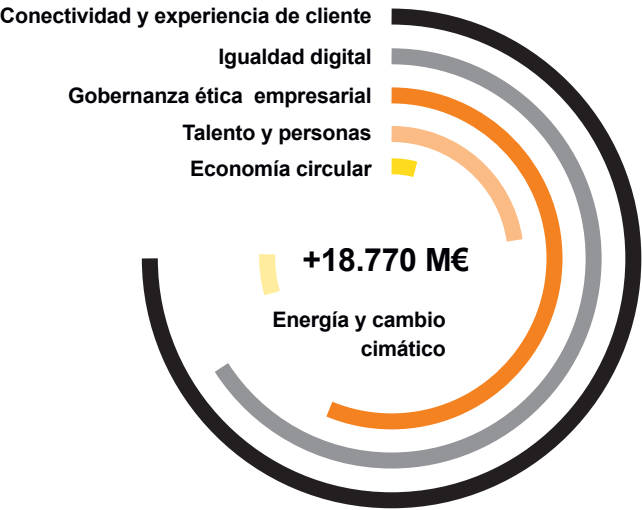
Durante la fase de Evaluación se cuantificaron, en términos económicos, los impactos identificados. Para ello, se aplicó la metodología establecida por la Fundación Internacional para la Valoración de Impactos (IFVI, International Foundation for Valuing Impacts). Adicionalmente, se desarrollaron metodologías de cálculo de cuantificación directa simplificada. La metodología utiliza la comparación de datos internos con datos de mercado y la aplicación

de determinados proxies financieros procedentes de fuentes reputadas como base para la medición del impacto en términos económicos.

En la última fase, se consolidan los resultados obtenidos, tanto de datos cuantitativos como información cualitativa, en un Informe de Impacto ESG para su comunicación y divulgación a los distintos grupos de interés.

Impacto generado

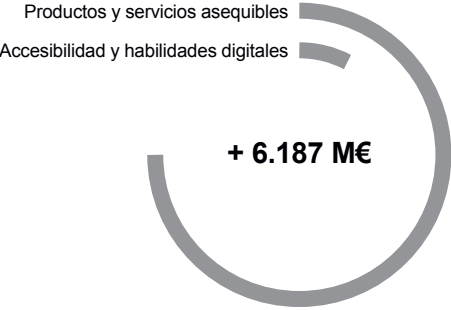
El resultado del informe nos hace sentir muy satisfechos de nuestro trabajo, ya que el Grupo MasOrange ha generado en 2024 un impacto social con sus actividades por un valor que supera los 18.770 millones de euros, más de 2,5 veces de los ingresos generados en el desarrollo de las actividades el año pasado. Esta cifra refleja la magnitud del compromiso traducida en valor tangible para la sociedad y el medioambiente, demostrando cómo la sostenibilidad forma parte del ADN de nuestra compañía, siendo el impacto positivo uno de nuestros valores fundamentales.



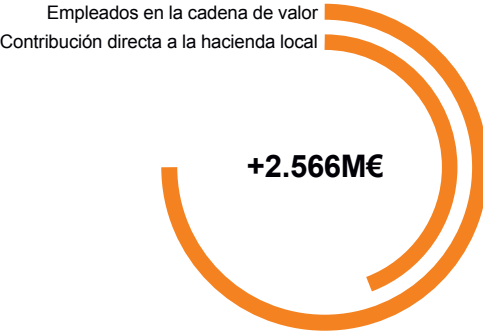
CONECTIVIDAD SEGURA Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE



IGUALDAD DIGITAL



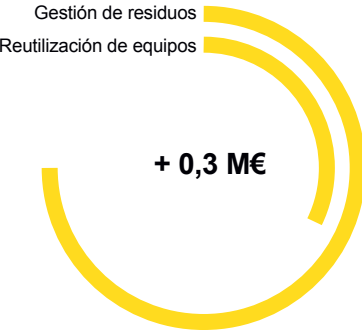
GOBERNANZA Y ÉTICA EMPRESARIAL



TALENTO Y PERSONAS



ECONOMÍA CIRCULAR



ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO



El análisis de los 3 principales ejes de impacto arroja datos significativos:

Desarrollo Social e Igualdad Digital - Impacto total: +15.640 millones de euros.

En un mundo cada vez más digital, estar conectado significa acceder a educación, empleo y oportunidades. MasOrange ha convertido su red en un motor de inclusión social, permitiendo que más personas formen parte de la economía digital.

El despliegue de infraestructuras ha sido clave, aportando 8.790 M€ al PIB, al mejorar el acceso a internet en hogares y empresas. Además, gracias a tarifas asequibles, ha generado un impacto de +6.170 M€, reduciendo la barrera económica en zonas rurales y desfavorecidas.

La seguridad digital también ha sido una prioridad, con 81,5 M€ invertidos en ciberseguridad para proteger a sus clientes. A su vez, ha destinado 14,8 M€ a programas de formación y accesibilidad digital, asegurando que nadie quede atrás en esta revolución tecnológica.

Desde las grandes ciudades hasta los rincones más remotos, la misión es clara: hacer de la conectividad una herramienta de igualdad y desarrollo.

Compromiso con el Planeta - Impacto total: -41,7 millones de euros.

El mundo digital tiene un impacto ambiental significativo, pero MasOrange está dando pasos firmes para reducir su huella y liderar el cambio hacia un modelo más sostenible. Gracias al uso de energías renovables, ha evitado emisiones de CO₂ por valor de 7,7M€.

Sin embargo, el mayor avance proviene de la digitalización: sus soluciones tecnológicas han ayudado a otras industrias a reducir sus emisiones, con un impacto positivo de +102M€.

Aún quedan desafíos por resolver, especialmente en la reducción de emisiones indirectas de la cadena de suministro, que generan un impacto negativo de -153 M€. Para mitigar este efecto, la empresa está impulsando, junto a sus principales proveedores y partners estratégicos, la optimización de procesos y promoviendo una economía circular, a través del ecodiseño y la reutilización de equipos.

El compromiso es claro: menos impacto, más innovación y un modelo de negocio alineado con el futuro del planeta.

Liderazgo Ético y Personas - Impacto total: 3.047 millones de euros.

Detrás de cada red de telecomunicaciones hay miles de personas que hacen posible la conexión del mundo. MasOrange ha puesto a las personas en el centro, generando empleo de calidad y contribuyendo al desarrollo social y económico del país. El impacto en la generación de empleo directo e indirecto en España ha supuesto 2.002 M€.

Además, la aportación fiscal de MasOrange ha alcanzado los 725 M€, ayudando a financiar servicios esenciales para la sociedad.

La salud y el bienestar laboral han generado un impacto positivo de 316 M€, a través de seguros médicos, cotizaciones y programas de apoyo a los empleados.

La formación es otra gran apuesta, con una inversión de más de 10 M€ en capacitación, asegurando que su equipo esté preparado para afrontar los retos del futuro digital.

Un compromiso que se extiende

GRI 2-22

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El 20 septiembre de 2015, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a 15 años a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, con la intención también de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y medioambiental.

Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la actividad empresarial

A medida que la relevancia de la sostenibilidad ha ido ganando terreno en todas las compañías, la alta Dirección de éstas está tratando de integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su actividad.

Renovación de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En su compromiso con la sostenibilidad, y con el objetivo de crecer de manera responsable, el Grupo MasOrange formalizó la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2020. Esta adhesión constituye un paso más en el compromiso con el impacto social positivo del Grupo MasOrange.

Aumentando nuestro compromiso con el Pacto Mundial

En el año 2022 dicho compromiso fue renovado una vez más, publicando el informe de progreso COP (*Communication on Progress*) esta vez como miembro Advanced del Pacto Mundial. Desde entonces, renovamos anualmente nuestro compromiso registrando nuestro informe de progreso COP en la nueva plataforma online actualizada a tal efecto por el Pacto Mundial.

Promoviendo los Diez Principios del Pacto

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

Centrándonos en ODS relevantes para nuestro ámbito de actuación

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

Participación en el ODS-Lab impulsado por el Ministerio de Asuntos sociales y la Agenda 2030 de la mano de la Red de Innicia

El ODS-Lab es un laboratorio colaborativo de innovación social, en el que entidades del Tercer Sector, Administraciones Públicas, Empresas, Universidades y Sociedad Civil colaboren en el desarrollo de iniciativas innovadoras con las que contribuir a conseguir los retos país de la Agenda 2030.

A partir de investigaciones llevadas a cabo por Innicia, los miembros del ODS-Lab generarán 6 iniciativas innovadoras para que, con el apoyo de las entidades que forman parte del ODS-Lab, puedan liderarlas e implementarlas.

Principales acciones vinculadas objetivos ODS

Entre las acciones vinculadas a la consecución de estos objetivos, y en alineación con nuestro Plan Director, resaltamos las siguientes:

ODS 3

Salud y bienestar



MasOrange está comprometida con el ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Este compromiso se refleja en nuestras acciones para fomentar el bienestar integral de nuestros empleados, promoviendo entornos saludables y equilibrados que beneficien tanto su vida personal como profesional.

Objetivos definidos

- Mejorar el equilibrio entre la vida personal y profesional: Implementamos un modelo de trabajo híbrido y flexible que permite a nuestros empleados gestionar mejor su tiempo y atender sus necesidades personales y laborales de manera equilibrada.
- Promover una oferta integral de salud y bienestar para empleados: Diseñamos e implementamos programas que abordan aspectos clave de la salud física y emocional, brindando recursos y apoyo continuo para su bienestar.

Resultados esperados

- Incrementar la satisfacción de los empleados con respecto al equilibrio entre su vida personal y profesional.
- Aumentar la participación en iniciativas de salud y bienestar, logrando que un porcentaje significativo de nuestros colaboradores se beneficie de estas acciones.

ODS 4 y 10

Desarrollar acciones para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje y reducir las desigualdades.



MasOrange contribuye activamente a los ODS 4 y 10: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos contribuyendo así a la reducción de las desigualdades. Reconocemos la importancia de la educación como motor para el desarrollo personal, la empleabilidad y el avance tecnológico, y por ello centramos nuestros esfuerzos en fomentar habilidades clave en el entorno digital y educativo.

Objetivos definidos

- Ayudar a las personas mayores a desarrollar competencias digitales: Promovemos el acceso a programas de formación que permitan a las personas mayores integrarse plenamente en la sociedad digital.
- Promover el uso responsable de las tecnologías: Colaboramos con escuelas y familias para fomentar una educación tecnológica responsable, que prepare a las nuevas generaciones para utilizar herramientas digitales de manera segura y ética.
- Desarrollar itinerarios formativos y programas de apoyo: Diseñamos rutas educativas personalizadas que fortalecen competencias clave, adaptadas a las necesidades de diferentes grupos poblacionales.

Proyectos clave

- Programas de aprendizaje en competencias digitales: Implementamos iniciativas que brindan a empleados, familias y comunidades acceso a formación tecnológica, fortaleciendo sus habilidades digitales y promoviendo su inclusión en la sociedad del conocimiento.

Resultados esperados

- Con estas acciones, buscamos:
- Reducir la brecha digital en personas mayores y colectivos vulnerables.
 - Fomentar un entorno educativo en el que estudiantes y familias utilicen la tecnología de manera responsable y segura.
 - Aumentar la participación en itinerarios formativos, garantizando una mayor accesibilidad y calidad en la educación ofrecida.

ODS 5

Igualdad de género



MasOrange está firmemente comprometida con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 5: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas. A través de nuestras políticas, procesos y proyectos, promovemos una cultura empresarial que fomenta la diversidad, la equidad y la inclusión en todos los niveles de la organización y en nuestras interacciones con la sociedad.

Objetivos definidos

- Promover órganos de gobierno, equipos de dirección y plantillas diversos, igualitarios e inclusivos: Trabajamos para garantizar que los diferentes niveles jerárquicos de la compañía representen nuestra apuesta por la diversidad y la equidad.
- Aplicar criterios de paridad e inclusión en los procesos de selección: Nos aseguramos de que las contrataciones se realicen bajo estándares que promuevan la igualdad de oportunidades y la diversidad, evitando cualquier tipo de sesgo.
- Apoyar el emprendimiento con impacto: Impulsamos iniciativas que fomenten el desarrollo de proyectos de emprendimiento liderados por mujeres y grupos vulnerables, promoviendo el impacto social y económico.

Proyecto clave

- Plan de Diversidad: A través de este proyecto, definimos e implementamos estrategias que abordan la inclusión y la igualdad de género en todas las áreas de la compañía.

Resultados esperados

- Incrementar la representación de mujeres en cargos de liderazgo.
- Asegurar la aplicación de criterios de diversidad e inclusión en el 100% de los procesos de selección y contratación.
- Generar un impacto positivo en el ecosistema emprendedor, facilitando el desarrollo de proyectos liderados por mujeres y otros grupos vulnerables.

ODS 9

La construcción de infraestructuras resilientes y la promoción de la industrialización sostenible y fomento de la innovación



MasOrange está alineada con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación. Reconocemos que el acceso a infraestructuras modernas y sostenibles, así como la promoción de tecnologías avanzadas, es clave para el progreso social y económico de las comunidades.

Objetivos definidos

- Consolidar los servicios de energía verde: Ofrecemos servicios certificados por garantías de origen, impulsando la instalación de paneles solares para clientes y promoviendo el uso de equipos más sostenibles y eficientes energéticamente.
- Completar el desarrollo de 4G en áreas rurales: Llevamos conectividad de calidad a zonas alejadas, fomentando la inclusión digital y reduciendo la brecha tecnológica.
- Proveer internet de alta velocidad mediante fibra óptica: Nos enfocamos en conectar hogares con tecnologías avanzadas que garanticen acceso rápido, estable y seguro a internet.
- Liderar el despliegue de 5G en España: Desarrollamos una red 5G robusta, promoviendo la transformación digital en sectores clave como la educación, la salud, la industria y los servicios.

Resultados esperados

- Incrementar el porcentaje de clientes que utilizan servicios de energía sostenible, reforzando nuestro impacto ambiental positivo.
- Reducir la brecha digital, alcanzando áreas rurales con conectividad 4G de alta calidad.
- Elevar la calidad de vida de las comunidades mediante la provisión de internet de alta velocidad y el despliegue de redes 5G, favoreciendo la innovación y el acceso a nuevas tecnologías.

ODS 11 Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles 	MasOrange se compromete a avanzar hacia el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Reconocemos que la transición hacia un modelo energético más sostenible es clave para construir comunidades que respeten el medio ambiente y promuevan una mejor calidad de vida. Objetivos definidos - Consolidar los servicios de energía verde: A través de la certificación mediante Garantías de Origen, trabajamos en la instalación de paneles solares para nuestros clientes y en la integración de equipos más sostenibles y eficientes energéticamente, asegurando que las comunidades adopten soluciones limpias y responsables. Resultados esperados - Promover la sostenibilidad energética en hogares y empresas mediante el uso de fuentes de energía renovable. - Reducir el impacto ambiental de las comunidades a través de la implementación de equipos eficientes en términos energéticos. - Fomentar un entorno urbano resiliente, adaptado a los desafíos climáticos y comprometido con la transición ecológica.
ODS 12 Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles 	MasOrange se compromete con el ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. A través de diversas iniciativas, buscamos minimizar el impacto ambiental asociado a la producción y consumo de productos y servicios, promoviendo un modelo de economía circular y reduciendo la huella ecológica de nuestras operaciones. Objetivos definidos - Promover el reciclaje de terminales móviles al final de su vida útil: Incentivamos a nuestros clientes a entregar sus dispositivos al finalizar su ciclo de vida para su reciclaje adecuado, evitando que terminen en vertederos y fomentando el aprovechamiento de sus materiales. - Fomentar el uso de terminales reacondicionados: Promovemos entre nuestros clientes la adquisición de equipos reacondicionados, reduciendo la necesidad de producir nuevos dispositivos y contribuyendo a la economía circular. - Incrementar la conciencia sobre la economía circular: Desarrollamos programas de sensibilización para educar a nuestros clientes y empleados sobre la importancia de un modelo de producción y consumo más responsable y eficiente en el uso de recursos. - Aplicar estrategias para reducir el uso de materiales perjudiciales: Implementamos medidas para minimizar la utilización de materiales tóxicos y de difícil reciclaje en nuestros productos y operaciones. - Adoptar prácticas de eco-diseño, uso de materiales reciclados y reducción progresiva de plásticos en envases y tarjetas SIM: Promovemos el diseño de productos más sostenibles mediante el uso de materiales reciclados y la eliminación gradual de plásticos de nuestros empaques y tarjetas SIM. Resultados esperados - Aumentar la tasa de reciclaje de dispositivos móviles y fomentar el uso de productos reacondicionados en un porcentaje significativo. - Contribuir al conocimiento y adopción de prácticas de economía circular, ayudando a transformar el comportamiento de consumo de nuestros clientes. - Reducir el uso de materiales nocivos y plásticos, mejorando la sostenibilidad en nuestros procesos productivos y productos.

ODS 13 Lucha contra el cambio climático 	En MasOrange trabajamos activamente para alinearnos con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. Reconocemos que la lucha contra el cambio climático requiere una transición energética hacia un modelo sostenible y el compromiso firme de reducir las emisiones de carbono en toda nuestra cadena de valor. Objetivos definidos - Utilizar electricidad 100% verde para el consumo propio y mantener cero emisiones de Alcance 2: Hemos adoptado el uso exclusivo de energía renovable en nuestras instalaciones, asegurando que no generemos emisiones de carbono relacionadas con el consumo eléctrico. - Reducir al máximo las emisiones de Alcance 1 y compensar las emisiones residuales: Nos enfocamos en minimizar nuestras emisiones directas mediante la mejora de procesos, el uso de tecnologías limpias y la compensación de aquellas emisiones inevitables, logrando así la neutralidad de carbono en Alcances 1 y 2. - Implementar un Plan de Descarbonización para reducir progresivamente las emisiones de Alcance 3: Estamos avanzando hacia la neutralidad total del carbono (Net Zero) en 2040, con medidas estratégicas que abarcan toda la cadena de valor del Grupo MasOrange. - Desarrollar un plan de compensación forestal: Promovemos proyectos de reforestación y conservación de bosques para compensar nuestras emisiones residuales, fomentando la biodiversidad y los sumideros naturales de carbono. - Realizar análisis de riesgos climáticos físicos y de transición: Evaluamos los impactos financieros potenciales de los riesgos climáticos en nuestras actividades mediante análisis prospectivos de escenarios, con el objetivo de anticiparnos y adaptarnos a los desafíos climáticos. Resultados esperados - Lograr el 100% de consumo de electricidad verde en todas las operaciones, manteniendo cero emisiones de Alcance 2. - Alcanzar y mantener la neutralidad de carbono en Alcances 1 y 2 a través de reducción y compensación de emisiones. - Reducir progresivamente las emisiones de Alcance 3, posicionándonos como líderes en sostenibilidad en el sector y logrando Net Zero para el año 2040. - Contribuir activamente a la reforestación y conservación del medio ambiente mediante proyectos de compensación forestal. - Fortalecer la resiliencia de la empresa frente al cambio climático mediante el análisis y mitigación de riesgos climáticos.
ODS 16 y 17 Paz, justicia e instituciones sólidas Alianzas para lograr los objetivos 	Los ODS 16 y 17 son transversales y están interconectados con los trabajos y acciones desarrollados en los ODS anteriores. Promovemos sociedades pacíficas e inclusivas mediante el respeto de los derechos fundamentales, la protección de la privacidad y un enfoque ético reflejado en nuestra política de compras responsables y medidas anticorrupción. Asimismo, fortalecemos la aplicación de la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible a través del apoyo al desarrollo socioeconómico y la construcción de asociaciones estratégicas que abarcan servicios esenciales como dinero móvil, educación, agricultura y salud, involucrando a todo nuestro ecosistema, incluidas instituciones, agencias de desarrollo y ONG.



**Compromiso con
el medioambiente**



- Política de Medioambiente y Energía
- Sistema de gestión de riesgos medioambientales
- Energía y Cambio climático
- Economía circular y gestión de recursos

En las últimas décadas, la lucha contra el cambio climático ha sido objeto de atención internacional y ha resultado en importantes acuerdos y medidas de regulación. Sin embargo, aún queda mucho por hacer para alcanzar un futuro sostenible. En este contexto, es importante comprender el impacto en nuestro entorno y cómo las sociedades pueden contribuir a paliar sus efectos.

La industria de las telecomunicaciones no destaca por su alto consumo energético, ni por las emisiones que derivan de su actividad. Sin embargo, esta puede jugar un papel importante en el desarrollo de soluciones hacia una economía más sostenible, ya que sus propuestas de valor contribuyen a que terceros tengan menor dependencia energética.

Como actor clave del sector de telecomunicaciones, en el Grupo MasOrange también somos conscientes de nuestra responsabilidad en la reducción de los desechos derivados de la infraestructura de red, de los centros de datos, dispositivos y los asociados a las oficinas. También hemos querido potenciar la digitalización como importante catalizador para impulsar la transición hacia una economía más verde. Al tener la capacidad de interconectar a personas, empresas y sectores, la digitalización puede estimular un mayor uso de energías renovables, mejorar la eficiencia energética y reducir la huella de carbono.

Además, nuestra posición única en el ecosistema nos permite actuar como un facilitador esencial para que otras empresas implementen soluciones que reduzcan el consumo de recursos, el desperdicio y las emisiones a través de la conectividad y la digitalización.

Líneas maestras que definen nuestro compromiso con el medioambiente

- Nuestra Política de ESG configura los principios fundamentales y el marco general de actuación para la gestión de prácticas de sostenibilidad.
- Sistema de Gestión Ambiental y Energética implantado y certificado conforme a las normas ISO 14001, ISO 14064, ISO 50001 y EMAS, que garantiza el cumplimiento de los más altos estándares medioambientales, así como el cumplimiento de la normativa legal aplicable.
- Compromiso con la reducción de emisiones de CO2 de alcances 1, 2 y 3 a través de la definición de un Plan de Descarbonización acorde con la metodología SBTi, definición de objetivos y planes de acción para su despliegue.
- Compromiso con la realización de eventos neutros en carbono en las relaciones con clientes B2B y en las grandes reuniones y eventos internos del grupo.

MasOrange reafirma su compromiso con el medioambiente a través de un enfoque integral centrado en la transición energética y la economía circular. En línea con los ODS, el Plan Director 2027 establece metas claras para mitigar el impacto climático y promover un uso más eficiente de los recursos. Entre las iniciativas destacadas, buscamos mantener el 100% del consumo de electricidad verde y las emisiones neutras de alcance 2, mientras avanzamos hacia la neutralidad de carbono para 2040 mediante un plan de descarbonización.

En el ámbito de la economía circular, promovemos el reciclaje de los dispositivos de nuestros clientes, el uso de equipos reacondicionados, la reutilización de los equipos de red y la reducción de materiales nocivos en nuestros productos y procesos. Estas acciones, junto con campañas de sensibilización y el diseño eco-responsable, nos permiten generar un impacto positivo, liderando el camino hacia un futuro más sostenible y responsable.

Indicadores destacados

Energía y Cambio Climático	- Consumir energía de origen renovable - Compensar las emisiones residuales de Alcance 1 y Alcance 2 mediante soluciones basadas en la naturaleza	100% de electricidad renovable (sobre el consumo directo total) 100% de emisiones compensadas
Economía Circular	Incrementar el % de routers de clientes puestos a nuevo	41%

Política de Medioambiente y Energía

GRI 3-3.

La Política de Medioambiente y Energía es una declaración por parte de la Dirección de la compañía de sus intenciones y principios en lo que se refiere al comportamiento ambiental y energético, constituyendo el marco de referencia de la gestión llevada a cabo en la organización. Asimismo, ofrece el marco para la acción y el establecimiento de los objetivos ambientales y energéticos del Sistema Integrado de Gestión en las distintas unidades de negocio alineado con el Plan Estratégico de ESG (Environmental, Social, Governance) de MasOrange.

De manera proactiva, MasOrange desarrolla una política para respaldar la transición ecológica y energética en los ámbitos del cambio climático, la economía circular, la gestión de recursos y residuos y la protección de la biodiversidad.

La política fue aprobada por el consejero delegado en octubre de 2024 y se encuentra disponible en la página web: [Normas y políticas corporativas – MASORANGE.](#)

Principios de la Política de Medioambiente y Energía

- La inclusión de las consideraciones ambientales y energéticas en las decisiones y procesos de negocio de MasOrange.
- El apoyo a la adquisición de productos y servicios ambientalmente sostenibles y energéticamente eficientes.
- El establecimiento y revisión de los objetivos ambientales energéticos mediante el proceso de control anual a cargo de la dirección de la organización.

El uso eficiente de los recursos naturales es uno de los elementos clave de nuestro Sistema de Gestión Ambiental. Gestionamos todos los aspectos ambientales más relevantes, como la energía y los residuos, y también controlamos otros que por nuestra actividad no son tan relevantes, como el agua, la contaminación y la biodiversidad.

Sistema de gestión de riesgos medioambientales

GRI 2-27

Contamos con un Comité de Riesgos y un Comité de Auditoría que examinan anualmente la exposición de la compañía a los riesgos medioambientales, garantizando la efectividad del control interno y los sistemas de gestión de riesgos.

Ponemos nuestro foco en implementar y mejorar nuestro propio sistema, mitigando y reportando los riesgos dentro de nuestro alcance, siempre alineados con el mapa global de riesgos. Además, durante 2025 completaremos el análisis de riesgos climáticos físicos y de transición para el Grupo MasOrange, tomando como base los estudios realizados anteriormente para MASMOVIL y Grupo Orange. Así completaremos la evaluación de los impactos financieros potenciales de los riesgos climáticos en nuestras actividades mediante análisis prospectivos de escenarios, con el objetivo de anticiparnos y adaptarnos a los desafíos climáticos.

Los principales retos ambientales son la limitación del cambio climático, la adaptación al cambio climático, la eficiencia energética, la gestión de residuos y la inclusión del ecodiseño en nuestros productos y servicios. Para todos ellos contamos con planes de acción específicos orientados a su mitigación.

Respecto a incumplimientos de las leyes o normativas durante el ejercicio 2024, se han producido los siguientes procedimientos y contencioso administrativos en materia medioambiental y ruidos/vibraciones/inmisiones radioeléctricas:

2024		
Incumplimiento ambiental	N.º casos	Importes (€)
Procedimientos administrativos / sancionadores	15	231.750
Procedimientos / litigios Contencioso-Administrativo	0	0
Total	15	231.750

Finalmente, derivado de nuestra actividad como operador de telecomunicaciones, provocamos un impacto visual en entornos protegidos por el medioambiente, debido a la infraestructura soporte necesaria y a la emisión de campos electromagnéticos. Todos los emplazamientos desplegados en estos entornos cumplen con la normativa en vigor respetando en todos los casos los niveles máximos permitidos, al tiempo que minimizamos el impacto visual de nuestra red fomentando un despliegue compartido con otros operadores y llevando a cabo mimetizaciones en los casos que sea necesario.

Certificaciones en gestión ambiental y energética: ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064

Nuestro compromiso con la excelencia en la gestión ambiental se traduce en la puesta en práctica de nuestro Sistema de Gestión Ambiental y Energético (establecido en base a las normas ISO 14001, ISO 14064, ISO 50001 y Reglamento EMAS) en las empresas de MasOrange. Este Sistema de Gestión está certificado por un tercero reconocido y es auditado anualmente para buscar su mejora continua.

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

Operar bajo un Sistema de Gestión Ambiental certificado nos proporciona un control adecuado y el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable. Por ello, se asocia directamente con el modelo de prevención de riesgos, integrado en el proceso global de cumplimiento de MasOrange.

Sin provisiones ambientales específicas necesarias

En las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2024, el Grupo no tiene registradas provisiones ambientales específicas adicionales a la provisión por desmantelamiento de emplazamientos, que incluye el coste estimado por desmantelamiento, retiro o rehabilitación en infraestructuras de telecomunicaciones que se registran como mayor valor de coste de los elementos de inmovilizado material con los que se encuentran relacionadas. Asimismo, al no aplicar a su actividad la Ley de Responsabilidad Ambiental, el Grupo no tiene constituidas garantías ambientales derivadas de dicha normativa.

Desembolso en gestión ambiental y energética

El Grupo MasOrange asigna un presupuesto anual para consolidar la gestión ambiental y energética. Durante 2024 destinamos un total de 172.424 euros a diversos servicios y mejoras en este ámbito. Estas cantidades varían cada año en función de las distintas certificaciones y estudios de consultoría asociados que se deciden acometer.

Energía y Cambio climático

GRI 3-3.

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

El compromiso del Grupo con el medioambiente comporta controlar los impactos derivados de su actividad. En este sentido, se pretende una mejora de eficiencia energética de sus instalaciones para minimizar las emisiones de CO₂, MasOrange considera que las certificaciones ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14604 facilitan la consecución de estos objetivos.

Consumo total de energía

GRI 302-1; 302-2; 302-3

Consumos A1+A2	2024
Electricidad (MWh)	215.429
Combustible (MWh)	8.442
Gas natural (MWh)	132

* El cálculo anual contiene la estimación del consumo del último trimestre en base al histórico.

Consumos	Unidad	2024	Detalles
a. Consumo directo: combustible de fuentes no renovables	GWh	8,1	Gasóleo B (grupos electrógenos edificios), gasóleo A (vehículos de flota), gasolina (vehículos de flota), gas natural (calefacción)
b. Consumo directo: combustible de fuentes renovables	GWh	0,5	Biocombustibles contenidos en gasolina y gasóleo de vehículos de flota (porcentaje de biocombustible en gasolina y gasóleo A
c. Consumo directo total electricidad	GWh	215	Consumida en edificios (corporativos, técnicos y tiendas propias) y en emplazamientos de red gestionados (propios y compartidos). 100% es garantía de origen renovable.
d. Total consumo energético dentro de la Organización	GWh	224	Consumo directo + indirecto
Consumo energético fuera de la Organización	Unidad	2024	Detalles
Energía consumida TowerCos (gasóleo B, gas natural y electricidad)	GWh	219	Incluye gasóleo B de Red OSP (dato de 2024) + gasóleo B y GN red TOTEM (dato 2023) + gasóleo B torreras subcontratadas de MM (dato 2023) + electricidad de TowerCos de GMM y TOTEM (2024)

Indicador intensidad energética *	Unidad	2024
Consumo de electricidad / clientes	kWh / cliente	5,53
Consumo de energía total / clientes	kWh / cliente	575

* Para el cálculo de estos indicadores, se ha utilizado la cifra de 38.956 miles de clientes.

100% del consumo eléctrico proviene de energía renovable

Toda la energía eléctrica directa consumida por MasOrange proviene de energías renovables con certificado de origen.

Certificación ISO 50001 de eficiencia energética y reducción de consumos

Actuar en el impacto del consumo eléctrico representa uno de los aspectos más importantes en nuestra estrategia ambiental. Para mejorar nuestra eficiencia en consumo energético y reducir así la huella de carbono, en MasOrange disponemos de un Sistema de Gestión de Energía en el marco del cual se define anualmente un Plan de Eficiencia Energética alineado con los requerimientos de la ISO 50001, en el cual se recogen las medidas establecidas para reducir el consumo eléctrico y de combustible.

Herramientas colaborativas para reducir consumo de combustible

En lo que se refiere al consumo de combustibles, gasóleo de grupos electrógenos y vehículos para el traslado de trabajadores en misiones de empresa, aplicamos medidas de ahorro y racionalización en su utilización. Entre otras, tratamos de optimizar los viajes entre sedes utilizando el menor número posible de vehículos y potenciando el uso de herramientas colaborativas, para facilitar la comunicación y colaboración entre empleados de distintas ubicaciones.

En nuestra sede en Madrid también disponemos de un servicio de traslado para los empleados que lo requieran, que une nuestras oficinas de Pozuelo con diversas paradas en el centro de Madrid, para evitar así el uso del transporte privado y fomentar la reducción de consumos y emisiones de gases contaminantes.

Mayor eficiencia energética de nuestras redes

En una empresa de telecomunicaciones como MasOrange, el consumo energético de sus redes supone la mayor parte del consumo total de la empresa y, por ello, trabajar en aumentar la eficiencia y generar ahorros en estos ámbitos es de vital importancia.

Red Fija



En los últimos años, los acuerdos de **compartición de redes** se han convertido en un elemento clave para evitar la duplicidad en infraestructuras y en las redes de telecomunicaciones, a la vez que se reduce significativamente el consumo energético, el uso de recursos, las emisiones y los residuos, y se minimiza el impacto sobre el medioambiente.

Se está desarrollando un plan para migrar en nuestra red de la tecnología HFC a la tecnología FTTH, más eficiente energéticamente. Este proceso de migración lleva más de 1.400.000 kWh de reducción de consumos acumulados, con un total de 1.419 bajas de suministros acumuladas desde el principio del proyecto.

En paralelo, se están desarrollando trabajos de desmantelamiento y reciclaje de la infraestructura antigua correspondiente al servicio de ADSL para ser igualmente sustituida por FTTH.

Y para ser más eficientes, empleamos un sistema de monitorización (PCR – Smart site), un elemento clave para garantizar una correcta gestión energética en toda la red. Este sistema permite la medición de diferentes variables (temperatura y consumos, entre otras) y la definición de diferentes pautas de gestión (temperatura de consigna, alarmas, etc.) que garantizan el uso eficiente de la energía en la red.

Red Móvil 5G



Una de las sinergias que aportará la creación de MasOrange es la consolidación de las redes móviles. Entre 2024 y mediados de 2025, estamos trabajando en el apagado de más de 4.600 nodos de la red móvil, lo supone un ahorro energético de 87 GWh/año

En la actualidad, la red móvil de MasOrange da servicio al 88,4% de la población española alcanzando a más de 3.700 municipios. Adicionalmente, se disponen de acuerdos de NRA que permiten a nuestros clientes tener servicio de comunicaciones a través de la red de otros operadores móviles. Reducimos así el número de emplazamientos necesarios, incrementamos el nivel de uso los equipos y con ello la eficiencia de la red y a la vez minimizamos el impacto visual y medioambiental de la actividad.

Desplegamos redes de última generación cada vez más energéticamente eficientes

La tecnología 5G permite una alta capacidad de la red, suficiente para dar servicio a los clientes de MasOrange al mismo tiempo que permite una eficiencia en el despliegue, mayor velocidad de implantación, no duplicar equipos y mejorar la eficiencia energética y general de la red frente a la opción de dos redes independientes.

Sabemos que el diseño más ecológico de las redes de telecomunicaciones reducirá drásticamente el consumo de energía. Así, la infraestructura 5G consume la mitad de energía que la red 4G por cada Gigabyte que transporta, al mismo tiempo que reduce el uso del transporte, mejora los mantenimientos predictivos y los procesos productivos y favorece así el objetivo de protección del planeta.

Power Saving Features (funcionalidades de ahorro energético): otro elemento importante son las configuraciones inteligentes que permiten el apagado parcial o total de los equipos mientras no se utilizan, sin impactar en la calidad del servicio.

Open RAN

MasOrange ha llegado a un acuerdo de colaboración con Ericsson para la modernización de la red móvil, lo que la convertirá nuestra red 5G en la más moderna, rápida y tecnológicamente más avanzada de Europa. De esta forma, MasOrange transformará su red móvil en una infraestructura abierta, programable y completamente preparada para la implementación de Open RAN, (Open Radio Access Network, o Red de Acceso Radio Abierta) siendo la primera red móvil 5G con esta tecnología a nivel europeo, Gracias a Open RAN, MasOrange pondrá a disposición del mercado nuevos servicios y aplicaciones, que aparecerán en los próximos años que van a aportar un valor relevante a los clientes tanto particulares como empresas y administraciones públicas.

La nueva red de MasOrange cuenta con la sostenibilidad como otro principio clave para adaptarse al movimiento Open RAN, encajando de manera natural con el compromiso de la compañía por ser respetuosos con el medioambiente, reducir su huella de carbono y luchar contra el cambio climático. Con este acuerdo y el despliegue de la tecnología y productos avanzados de Ericsson, MasOrange será capaz de reducir significativamente el consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero, con el fin de lograr la solución más eficiente y cumplir sus objetivos de sostenibilidad.

Medidas de optimización energética en los CPD

En MasOrange trabajamos en tener edificios técnicos cada vez más sostenibles. En los proyectos de los nuevos emplazamientos técnicos aplicamos modelos de construcción eficientes (modularidad y capacidad de crecimiento futuro) e instalamos equipos de climatización de última tecnología con los más altos estándares de calidad y con estrictos criterios de pruebas, capaces de controlar tanto temperatura y humedad de las salas técnicas de forma eficiente.

- En los últimos años se han llevado acciones para reducir los consumos energéticos en CPD, como son:
- Planes de virtualización de servidores.
 - En 2024 ha entrado en funcionamiento una nueva instalación fotovoltaica en uno de nuestros CPD que permite un ahorro anual de 90 MWh.
 - Se está realizado un estudio para la optimización de las temperaturas de consigna que se aplicará en 2025.
 - Cierre de un CPD para optimización de consumos, migrando los clientes a otras instalaciones.
 - Sustitución de equipos de enfriamiento por otros más eficientes.
 - Instalación de sistemas de enfriamiento gratuito *-freecooling-* de forma masiva (en CPD y centros de red), consiguiendo refrigerar las zonas técnicas sin necesidad de encender los equipos de climatización.
 - Instalación de pasillos fríos en CPD y centros técnicos con ahorro en el consumo eléctrico en dichos emplazamientos.
 - Mejoras en la iluminación con detectores de presencia y luces LED.



Reducción de consumo en sedes

Para dar seguimiento a nuestro compromiso estratégico con el medioambiente, buscamos mejorar la eficiencia en los edificios y sedes corporativas.

Una de las actuaciones realizadas es la implantación de paneles solares en edificios técnicos y de oficinas en España. En 2024 se ha finalizado el proyecto de instalación de paneles solares en 21 edificios, con una potencia de 2,5 Mwh, lo que contribuirá a mejorar el ahorro energético en más de un 11% sobre la previsión de consumo inicial de esos edificios. La medición y análisis de los resultados obtenidos se realiza acorde a las normas ISO 14001 e ISO 50001.

Como consecuencia de la creación de MasOrange, la clausura de una de las principales oficinas en Madrid supondrá un ahorro energético anual de más de 1.200.000 kWh.

Uso de herramientas colaborativas (Microsoft 365)

El uso de herramientas colaborativas, como Microsoft 365 fomenta la eficiencia de compartición de documentación en *Teams* o *Sharepoint*, con el correspondiente ahorro energético que conlleva el envío masivo de correos electrónicos con documentación anexa. Este puede ser un ejemplo de buenas prácticas que, además de potenciar el trabajo colaborativo entre empleados, tiene asociado un beneficio en las infraestructuras dedicadas, mejorando la eficiencia en IT para dispositivos, aplicaciones e infraestructura.

Eficiencia energética derivada del teletrabajo

En MasOrange contamos con un sistema de teletrabajo bajo el cual los empleados pueden elegir trabajar presencialmente en la oficina o teletrabajar desde casa durante varios días a la semana. Esto permite evitar emisiones de alcance 1 derivadas del ahorro energético en edificios corporativos, así como emisiones de alcance 3, como consecuencia del desplazamiento de los empleados desde sus hogares a la sede de trabajo.



Actuaciones para nuestros clientes

Eficiencia energética de los equipos

En los últimos años, hemos llevado a cabo una evolución en los routers de cliente, con la que estamos consiguiendo mejorar su capacidad sin aumentar la energía consumida a través de mecanismos TWT (*Target Wake Time*), que permiten al punto de acceso (router) y a los diferentes equipos conectados optimizar el envío y recepción de datos.

En 2024 MasOrange ha lanzado el nuevo *router* Wi-Fi7, que ofrece a nuestros clientes una navegación más rápida y fluida, y mayor ahorro energético y seguridad que su antecesor el Wi-Fi 6.

Soluciones sostenibles

En MasOrange ofrecemos a nuestros clientes los servicios de luz y gas en 7 de nuestras marcas. Contamos con más de 250.000 clientes y tenemos como objetivo de convertirnos en la primera comercializadora independiente del sector.

El cliente, además de tener electricidad 100% de origen renovable, puede acceder a herramientas de control de consumo desde una aplicación que ponemos a su disposición de forma gratuita. Adicionalmente, Yoigo a través de su servicio de energía eléctrica EnergyGO, cuenta con una propuesta comercial de autoconsumo mediante la instalación de placas solares que ayuda al cliente a ahorrar en sus facturas -entre un 30% y un 40%- y permite participar en la transición energética a fuentes de energía más limpias, verdes y sostenibles.

Somos la tercera comercializadora que más crece del mercado, según datos de la CNMC (S1 2024).

Eficiencia energética de las ciudades

MAS4City es nuestra plataforma de ciudad inteligente basada en la solución de Innovasur, que aporta una mayor eficiencia energética al permitir, por ejemplo, la tele gestión, el control energético del alumbrado urbano y la monitorización de las estaciones de recarga eléctrica de vehículos. Además, permite disponer de contadores de agua inteligentes para medir la calidad del agua, gestionar el riego autónomo y controlar ruido y calidad del aire. También transforma la seguridad y la movilidad del municipio a través de herramientas de analítica de presencia, smart parking, pasos de peatones inteligentes, conteo de personas y vehículos, monitorización del flujo de vehículos, controles de aparcamiento y emisiones del tráfico rodado.

Sensibilización a empleados y proveedores

Concienciación medioambiental y energética

Dado nuestro compromiso y preocupación con el respeto del medioambiente y la consecución de un entorno de trabajo más sostenible, en MasOrange continuamos la divulgación de mensajes de concienciación medioambiental, tanto a nivel externo, a través de nuestras redes y página web corporativa, como a nivel interno, mediante el uso de la intranet y comunicados internos.

Esta concienciación la extendemos a nuestros clientes, proveedores y franquiciados, a los cuales informamos periódicamente de nuestros logros en esta materia y les ofrecemos nuestra ayuda y colaboración para que puedan seguir, si así lo desean, un camino de generación de impacto positivo similar al nuestro. Esta información la detallamos en esta Memoria en la sección de energía y concienciación de nuestros grupos de interés o *stakeholders*.

Empleados

En MasOrange entendemos que avanzar en eficiencia energética y generar ahorros es cosa de todos. Tomar o sugerir medidas de reducción de consumos no es lo más complicado; hay que completarlo con acciones para **concienciar y sensibilizar** a los diferentes individuos para que, todos juntos, seamos más eficientes.

En este sentido, hemos realizado numerosas comunicaciones y medidas de sensibilización, que incluyen recomendaciones para ahorrar electricidad y reducir consumos dentro y fuera del trabajo.

Adicionalmente, hemos incluido información relevante sobre ESG y cuidado ambiental en nuestro *onboarding pack* para nuevas incorporaciones y, a través de la plataforma de cursos online, hemos creado una escuela de ESG donde los empleados tienen acceso a cursos sobre:

- Gestión medioambiental y cambio climático.
- Hábitos de consumo y conducción sostenible.

Por otro lado, hemos desarrollado diferentes acciones que involucran directamente a nuestros empleados encaminadas a la reducción del gasto energético, tales como:

- Lanzaderas para facilitar el desplazamiento a empleados desde el centro de Madrid.
- Cargadores de vehículos eléctricos en los aparcamientos de los edificios corporativos, cuyo consumo es subvencionado por MasOrange, para fomentar el vehículo híbrido/ eléctrico entre los empleados y evitar emisiones de CO₂.
- Eventos internos catalogados como verdes, pues calculamos y compensamos las emisiones generadas en los mismos. Así, en el lanzamiento de “MASORANGE FUSION”, evento celebrado el 2 de abril de 2024 en el WiZink Center de Madrid, el suministro de energía fue 100% renovable y sostenible.

- Analizamos las emisiones de los vehículos de nuestros empleados para identificar posibles grandes emisores y subvencionar al 100% la descarbonización de estos vehículos. A finales de 2024, hemos medido las emisiones de los vehículos que se desplazan a nuestra sede principal. A través de OPUS RS EUROPE SL, empresa especializada en la medición remota de las emisiones de vehículos a motor en movimiento, hemos podido realizar este estudio. Tras el cálculo, se certifica que los vehículos de la flota de MasOrange y de sus empleados tienen unos niveles de emisión menores que el resto de los vehículos del parque móvil del Parque Empresarial La Finca (Madrid). El estado general de los vehículos de MasOrange es muy bueno y las emisiones de los contaminantes más nocivos, especialmente PM (material particulado), son muy bajos, significativamente menores a las emisiones medias de otros vehículos similares en circulación en ciudades españolas. Aun así, hemos limpiado al 100% aquellos vehículos que teniendo bajas emisiones estaban un poco más altos de la media.
- Respecto a los vehículos de flota, continuamos con la búsqueda de soluciones cada vez más eficientes y menos contaminantes y en la medida de lo posible, aumentamos la oferta disponible de coches híbridos/ eléctricos de renting para nuestros empleados.

Proveedores

La gestión de la cadena de suministro es vital a la hora de crear impacto positivo con nuestras operaciones. En este sentido, nuestros proveedores deben comprometerse a hacer suyos los principios y valores recogidos en el Código Ético de MasOrange y en el Código de Conducta del Proveedor, donde detallamos nuestras exigencias en materia medioambiental y de compras sostenibles. Asimismo, nos aseguramos de que nuestros proveedores son conocedores de los principios recogidos en las Política de Compras, en la Política de ESG, y n la Política de Medioambiente y Gestión Energética, para la correcta actuación con los parámetros exigidos por nuestra empresa. Nuestra labor de sensibilización con nuestros proveedores y franquiciados incluye comunicaciones periódicas, en las que les explicamos nuestros hitos en materia de ESG y cuidado ambiental y donde nos ofrecemos a ayudarles y colaborar con ellos en el camino de la creación de valor sostenible a largo plazo.

Emisiones

En MasOrange somos conscientes de que nuestra actividad no es intensiva en emisiones de gases de efecto invernadero. Sin embargo, también sabemos que la reducción de emisiones es clave en la lucha contra el cambio climático, por lo que definimos la reducción de emisiones de CO₂ como uno de los focos de nuestra estrategia ambiental. Esto nos ha llevado desde hace años a calcular y compensar las emisiones de alcances 1 y 2 y, posteriormente, abordar el cálculo de las emisiones de alcance 3.

- El Grupo MasOrange ha tomado medidas proactivas para promover la descarbonización, entre las que destacan las siguientes:
- Uso de electricidad renovable con certificado de origen: el 100% del consumo de electricidad es verde.
 - Operar redes eficientes y promover el uso compartido de la red: asignación dinámica de energía, suministro de energía alternativa, virtualización de la red.
 - Eficiencia en edificios y servicios: BMS (*Building Management System*) para controlar los equipos eléctricos con medidas de reducción de consumo de energía.
 - Aplicación de los principios de la economía circular: reutilización de los equipos de la red y sistema de reciclaje de los residuos producidos por la actividad de MasOrange.
 - Promover el uso de vehículos eléctricos o híbridos entre los empleados y fuerza de ventas.

En 2024, sociedades del Grupo han obtenido el reconocimiento de la Oficina Española de Cambio Climático por el cálculo, reducción y compensación de su huella de carbono de 2023



Resumen de las emisiones de alcance 1 y 2 del Grupo MASORANGE

GRI 305-1; 305-2

Emisiones	2024
Emisiones de Alcance 1 (tCO ₂ eq)	6.124,90
Emisiones de Alcance 2 (tCO ₂ eq)	0

* (*) Los factores utilizados para el cálculo de los A 1 + A2 son los del Oficina Española del Cambio Climático.
(**) Se disponen de PPAs y certificados de garantía de origen para el consumo de electricidad.
Nota: los datos son estimados a la espera de publicación de los factores de emisión de 2024 por el Ministerio de Transición Ecológica. Adicionalmente, los datos de consumo energético son parcialmente estimados a cierre de este Informe. Estas emisiones están sujetas a la verificación de la huella de carbono, prevista en junio de 2025, conforme a la ISO 14064:2019 que realizará AENOR.

Análisis de las emisiones de alcance 3 e intensidad de las emisiones

GRI 305-1; 305-2

Las emisiones de Alcance 3 incluyen emisiones indirectas no incluidas en el Alcance 1 y 2, y que, siendo consecuencia de las actividades de la organización, se originan en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por terceros.

MasOrange incluye el Alcance 3 en sus informes. En otras palabras, reportamos las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero que se generan a lo largo de nuestra cadena de suministro pero que no están bajo nuestro control directo. El total de las emisiones del Alcance 3, 707.000,8 tCO₂e, están recogidas en diez de las quince categorías que refleja la metodología de GHG Protocol. Las cinco categorías restantes han sido descartadas por el modelo de negocio de MasOrange y tras realizar un análisis preliminar sobre las categorías de alcance 3 según el GHG Protocol.

El cálculo de las emisiones de Alcance 3 se basa, siempre y cuando sea posible, en un dato físico multiplicado por su factor de emisión correspondiente derivado de estudios de ciclo de vida del producto o extrapolaciones. Seguimos trabajando para completar las categorías calculadas mediante factores físicos, ya que son más fiables que los monetarios (en 2024 aplicado a 1. Bienes de equipo y 2. Compras de bienes y servicios).

Estamos definiendo un Plan de Descarbonización que supondrá una reducción a largo plazo de nuestras emisiones.

Resumen de las Emisiones de Alcance 3 del Grupo MasOrange

Categoría Alcance 3	Unidad	2024	Detalles
1. Bienes de equipo	tCO ₂ eq	57.335,4	Equipamiento de la Red, equipamiento de empleados, edificios corporativos, técnicos, tiendas propias y flota de vehículos
2. Compras de bienes y servicios	tCO ₂ eq	479.418,7	Dispositivos vendidos a clientes
3. Combustibles energía upstream	tCO ₂ eq	571,3	Incluye el upstream del combustible consumido en vehículos, edificios y red en propiedad
5. Residuos generados	tCO ₂ eq	5	Gestión del transporte y tratamiento
6. Viajes de negocio	tCO ₂ eq	452,2	Avión y tren nacional e internacional
7. Desplazamientos in itinere	tCO ₂ eq		No calculado
8. Transporte y distribución downstream	tCO ₂ eq	637,6	Logística directa de transporte y distribución desde el operador logístico a clientes B2B y B2C
9. Uso de productos vendidos	tCO ₂ eq	103.065,00	Consumo de electricidad de dispositivos asociados a líneas móviles y fijas
10. Final de vida útil de dispositivos retirados a clientes	tCO ₂ eq	6,3	Consumo de electricidad de dispositivos asociados a líneas móviles y fijas
11. Uso de activos arrendados downstream	tCO ₂ eq	65.509,40	Routers y decos
Total emisiones indirectas de GEI de alcance 3	tCO ₂ eq	707.000,80	Emisiones por Bienes de equipo; Gases incluidos: CO ₂ , CH ₄ y N ₂ O

Nota: Para el cálculo de las emisiones de A3 se ha utilizado la metodología verificada por Aenor conforme a la ISO 14064 que considera factores procedentes de distintas bases de datos reconocidas, como ADEME Base Carbone; Metodología Input/Output a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística; información aportada por fabricantes de los dispositivos; y factor de emisión del mix eléctrico nacional publicado por la CNMC, entre otras. Estas emisiones están sujetas a la verificación de la huella de carbono, prevista en junio de 2025, conforme a la ISO 14064:2019 que realizará AENOR

Indicador intensidad emisiones GEI por cliente	Unidad	2024
Emisiones GEI todas(Alcance “1+2”) / Clientes	kgCO ₂ eq / cliente	0,16
Emisiones GEI todas (Alcance “1+2+3”) / Clientes	kgCO ₂ eq / cliente	18,31

(*) Para el cálculo de estos indicadores, se ha utilizado la cifra de 38.956 miles de clientes

Plan de Descarbonización y Compromiso de Alineamiento al SBTi

La iniciativa *Science Based Targets*

La iniciativa *Science Based Targets* (SBTi) es un organismo global que permite a las empresas establecer objetivos ambiciosos de reducción de emisiones en línea con la ciencia climática más reciente. Los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se consideran “basados en la ciencia” si están en línea con los objetivos del Acuerdo de París, es decir, que contribuyen a limitar el calentamiento global a +1.5°C, por encima de los niveles preindustriales.

- SBTi distingue dos tipos de objetivos de reducción de emisiones:
- **A corto plazo (*near-term targets*):** son objetivos de mitigación enfocados en la reducción rápida de las emisiones, estableciendo objetivos de reducción en un plazo de 5 a 10 años en línea con el escenario de limitar el calentamiento global a +1,5°C.
 - **A largo plazo (*long-term targets*):** se trata de objetivos más ambiciosos que los anteriores, en los que las organizaciones se comprometen a llevar sus emisiones a un nivel residual cercano a cero antes del año 2050.

MasOrange se ha adherido a la iniciativa SBTi y asume el compromiso de alcanzar las Cero Emisiones Netas de Carbono (Net Zero) en 2040

Conscientes del papel que juegan las telecomunicaciones en la lucha contra el cambio climático y de nuestra responsabilidad y compromiso con la transición hacia una economía neutra en carbono, nos comprometemos a diseñar un Plan de Reducción de Emisiones que nos permita alcanzar Cero Emisiones Netas de Carbono (Net Zero) en 2040.

En MasOrange, hemos iniciado los pasos necesarios para la fijación de un objetivo de descarbonización basado en la ciencia (SBT) a través de SBTi, reforzando nuestro enfoque a largo plazo en la gestión de la sostenibilidad, especialmente en nuestro compromiso en contribuir a una economía global neutra en carbono.

Mitigación y adaptación al cambio climático

El cambio climático es uno de los principales retos a los que se enfrenta la humanidad en el siglo XXI. De acuerdo con numerosas instituciones, no sólo el calentamiento en el sistema climático es inequívoco, sino que la influencia humana en el sistema climático parece clara y el cambio climático plantea riesgos para los sistemas humanos y naturales.

Por ello, es necesario que las empresas acometan voluntariamente las acciones pertinentes para disminuir el impacto de su actividad sobre el clima e incluso que tengan en cuenta este factor a la hora de elaborar sus estrategias.

MasOrange está desarrollando un Plan de Descarbonización focalizado en las emisiones de alcance 3.

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

En 2024, hemos participado en la iniciativa de divulgación de datos medioambientales CDP, obteniendo la calificación B respecto a nuestra contribución contra el cambio climático durante 2023.

Comunidad ESG

En este sentido, la Alta Dirección del Grupo asume la responsabilidad sobre el sistema de gestión ambiental, garantiza la política de sostenibilidad, medioambiente y gestión energética, así como sus objetivos, y se asegura que se encuentran alineados con la dirección estratégica de la organización.

Para ello, se dispone de una Comunidad ESG, un grupo multidisciplinar que gestiona transversalmente los retos ESG con participación de las áreas implicadas. Dicho grupo se consulta y reúne periódicamente para evaluar y hacer seguimiento de la situación, del grado de cumplimiento de los hitos en materia medioambiental y energética, así como de los objetivos asumidos por MasOrange.

Proyectos de absorción de emisiones

GRI 305-1; 305-2

MasOrange, en su compromiso con el principio de precaución, ha establecido las medidas necesarias para preservar el entorno en el que opera y realizar un despliegue de red responsable. Por la actividad que desempeña la Sociedad, el impacto en la biodiversidad es limitado, puesto que la mayoría de sus instalaciones se encuentran en zonas con una calidad del hábitat con un valor bajo o muy bajo. Aun así, el Grupo lleva a cabo medidas preventivas y cautelares como las descritas a continuación, y con las que estamos contribuyendo al normal desarrollo y preservación de la fauna autóctona, sin interferir en su modo de vida ni alterar sus procesos naturales.

Conservación y recuperación en zona deforestada

En MasOrange invertimos anualmente en proyectos de absorción de emisiones, que capturan el CO₂ equivalente a nuestra huella directa y que son una muestra de nuestra determinación para abordar el cambio climático con urgencia.

En este sentido, en 2024, continuamos contribuyendo a la conservación y recuperación de una zona de riesgo extremo de deforestación en Sena Madureira (Acre- Brasil) con el proyecto REDD+ Yuxibu, junto al Grupo Sylvestris y Canopée Gestão Ambiental e Forestal.

Reforestación vinculada a la recuperación de zona tras incendio forestal: Bosque Orange

En 2020, emprendimos la reforestación del Monte La Umbría en Teruel, una zona denominada por la UE como zona escasamente poblada. Entre 2020 y 2023, el proyecto del Bosque Orange consiguió reforestar 57 hectáreas (15,97 hectáreas en 2023), plantando más de 43.600 árboles y evitando un total de 13.322 toneladas de CO₂ a la atmósfera en los próximos 50 años. Este proyecto está inscrito en el registro de proyectos de absorción del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico.

Para la consecución y actual mantenimiento de este Bosque, se cuenta con personas locales formadas por el Grupo Sylvestris, empresa que ejecuta proyectos con triple impacto: económico, social y ambiental.

Reforestación vinculada a la actividad comercial: Pepephone planta un árbol por cada amigo que traigas

En 2021, Pepephone inició la campaña “Quien tiene un amigo tiene un árbol”, con la que se planta un árbol cada vez que el amigo de un cliente se da de alta en Pepephone. Además, el árbol, que siempre pertenece a la especie autóctona de la zona, es plantado cuando la especie y la época del año sean favorables para respetar la biodiversidad del entorno y sus cuidados óptimos. Con esta campaña Pepephone pone su semilla para repoblar los bosques de nuestro país.

Para esta iniciativa se colabora con la empresa Bosquia, una compañía especializada en proyectos de compensación de emisiones de CO2 a través de proyectos de reforestación en España.

Hasta la fecha, Pepephone lleva 11.475 árboles plantados y más 700 solicitudes de árboles.

Reforestación vinculada a la compensación demisiones de nuestros clientes de gas natural

Debido al éxito de impacto socio-medioambiental, la iniciativa de reforestación se ha extendido a otras marcas de energía del Grupo MasOrange. En este 2024, las marcas Euskaltel Luz y Gas, Orange Energía y R luz y gas lanzaron esta iniciativa entre sus clientes uniéndose así a la ofrecida por Pepeenergy, EnergyGo y MasMovil Energía, que compensan la huella de CO₂ generada por la utilización del servicio de gas natural con acciones de repoblación forestal en zonas devastadas por incendios, como es el caso de la zona cercana a la playa de Torimbia en Llanes (Asturias).

Para ello, primero se contabiliza el CO₂ emitido con el consumo de gas; se realiza la equivalencia en árboles que se necesitan para absorber ese CO₂ y generar más oxígeno; y se plantan árboles en alveolo, no en semilla, para asegurar que arraiguen correctamente. Además, se hace un seguimiento del crecimiento de los árboles durante los primeros 5 años, asegurando reponer toda la masa forestal pérdida por la no supervivencia de los alveolos.

En total, ya son 3 proyectos de reforestación distintos con más de 10 mil árboles plantados, recuperando una superficie total de más de 12 hectáreas. Los proyectos contemplan la absorción de 10.996 toneladas de CO₂, equivalente a la huella de carbono de los clientes de las marcas EnergyGo, MasMovil Energía, Pepeenergy, Euskaltel Luz y Gas, ORANGE Energía y R luz e gas por el consumo de gas natural que han realizado en los años 2023 y 2024.

Reforestación derivada de eventos verdes

Las jornadas tecnológicas B2B se han diseñado como eventos neutros en carbono, para lo cual se ha calculado su impacto ambiental y se ha compensado la totalidad de las emisiones de gases de efecto invernadero que no se han podido evitar, costeando la plantación de árboles autóctonos en las mismas zonas en las que se han realizado las jornadas para compensar las emisiones calculadas.

Proyecto en curso de detección temprana de incendios basado en Inteligencia Artificial y la conectividad del Grupo MasOrange

En el año 2022, se decidió empezar a trabajar con *Vision Analytics* en un sistema de detección temprana de incendios con el objetivo de preservar y proteger la biodiversidad. Posteriormente, en 2023, esta iniciativa derivó en un proyecto pionero para la conservación del patrimonio natural. Desde MasOrange se quiere impulsar el uso de esta tecnología realizando un piloto en Peguerinos (Ávila) y Graus (Huesca).

El sistema se basa en cámaras de seguridad instaladas en lugares estratégicos que den gran visibilidad sobre la zona a controlar y una Red Neuronal de detección de incendios implantada en las cámaras, entrenada para detectar de forma temprana humo y fuego en exteriores y a grandes distancias.

El funcionamiento del algoritmo es 24x7 y, en una situación de incendio, la red neuronal detectará de forma inmediata tanto humo como fuego, enviando una alarma al centro de control a través de la utilización de una red de comunicación fiable y segura (5G, punto a punto, etc.) facilitada por MasOrange.

Desde el centro de control se revisa la alarma, se visualiza y, en caso de riesgo, se toman las acciones oportunas.

Inteligencia Artificial y tecnología 5G en la lucha contra incendios

El riesgo de incendios es cada vez más elevado y tiene un alto impacto económico y ambiental. Las tecnologías emergentes, como la Inteligencia Artificial o el 5G, pueden ser vitales a la hora de prevenir, combatir y minimizar los daños de unos fuegos que castigan especialmente a las zonas del norte.

En el marco de esta iniciativa, impulsamos una tecnología que utiliza las capacidades de la Inteligencia Artificial y la tecnología 5G para detectar incendios.

La tecnología (actualmente en fase de pruebas) implica la colocación de cámaras de vídeo y sensores para la detección de incendios, que estén funcionando las 24 horas del día.

Estas cámaras rotatorias funcionan con visión natural y se colocan en torres de telecomunicaciones situadas en zonas altas, ya que suelen tener un elevado riesgo de incendio y, además, gozan de un campo de visión de varios kilómetros a la redonda.

El sistema dispone de un programa de inteligencia artificial que rastrea imágenes de fuego y humo de manera autónoma, sin necesidad de intervención humana. En caso de incendio, la red neuronal de sensores detectará de forma inmediata tanto humo como fuego y, en base a patrones de comportamiento que utilizan IA, calibrará su peligro y definirá si es el inicio de un incendio.



Sedes corporativas

GRI 301-2

En MasOrange consideramos que nuestro compromiso con la sostenibilidad debe trasladarse también a los espacios de trabajo. En este sentido, las principales sedes cuentan con distintos tipos de espacios de trabajo colaborativos y salas de reuniones, puestos de libre asignación, ágoras de múltiples tamaños, mesas comunes de trabajo en espacios abiertos.

Acciones tomadas en nuestras sedes para luchar contra el cambio climático y crear impacto positivo en la sociedad y entre nuestros empleados

Entre las principales acciones tomadas, podemos resaltar las siguientes:

- Se dispone de contenedores de recogida de plástico, pilas y papel en todas las plantas. También se han colocado contenedores de reciclaje de componentes electrónicos en la recepción del edificio y en el canal de distribución.
- Adicionalmente, se cuenta con contenedores de envases, papel y orgánico en todas las plantas.
- También se ha profundizado en el reciclaje de aparatos y componentes electrónicos, con zonas específicas para el depósito de este tipo de residuos, separándolos por pilas y baterías normales, baterías de móviles y otros equipos electrónicos. Estos equipos son retirados por empresas autorizadas en el tratamiento de estos residuos y atendiendo a su Código LER (Lista Europea de Residuos).
- Utilización de energía eléctrica limpia, verde y sostenible. La energía procede de productores de energía verde, certificada por la CNMC.
- Utilización de un BMS (*Building Management System*) para el control centralizado de la energía eléctrica en el edificio que permite la regulación de intensidades y la optimización del consumo eléctrico; detectores de presencia en salas de reuniones, garaje y sótanos.
- Los edificios cuentan con numerosas medidas de control de consumo de agua, incluidos los grifos automáticos y con aireadores, así como cisternas de doble pulsador.
- Instalación de cargadores de vehículos eléctricos subvencionados por el Grupo para fomentar su uso entre los empleados.
- Servicio de lanzadera en Madrid que, usando minibuses financiados por el Grupo, permite a los empleados que lo deseen desplazarse gratuitamente a las diferentes paradas de las rutas disponibles.
- En todas las impresoras se utiliza papel reciclado.



Economía circular y gestión de recursos

GRI 3-3; 306-1GRI; 306-2

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

En MasOrange estamos muy comprometidos con la reducción de residuos y el reciclaje en las instalaciones, por lo que desarrollamos periódicamente campañas de concienciación de reciclaje entre empleados y clientes.

En nuestras sedes disponemos de diferentes contenedores de recogida de plástico, papel y materia orgánica en cada una de las plantas de la sede central, así como contenedores de material electrónico y pilas.

Durante 2024, desde MasOrange hemos promovido campañas para la recuperación de dispositivos móviles, animando a nuestros empleados a dejar sus antiguos móviles e incentivándoles con entradas de cine por cada móvil. Asimismo, todas las tiendas de la marca Orange cuentan con un contenedor de reciclaje de móviles donde los ciudadanos pueden dejar sus viejos móviles, contribuyendo así a la recuperación de materias primas y cuidado del planeta.

En 2024, se han recogido para su reciclaje más de 5.600 dispositivos en las campañas de recuperación de móviles emprendidas entre los empleados de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid. Del mismo modo, el compromiso con el medioambiente se extiende a la cadena de suministro del Grupo, en el sentido de que nuestros proveedores deben disponer de un sistema de gestión ambiental que incluya objetivos y medidas específicas, como es la certificación ISO 14001. A través de la aceptación del Código de Conducta 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.

Ecodiseño

MasOrange está concienciada sobre la necesidad de reducir los desechos de la producción y ayudar a compensar la huella de carbono generada. Para ello, hemos incorporado al diseño de nuestros productos los estándares y normas de ecodiseño, utilizando materiales sostenibles y reciclados, con el fin de reducir su impacto y ahorrar.

A finales de 2024, hemos realizado un lanzamiento progresivo del nuevo router Wi-Fi 7. Este router, ofrece una navegación aún más rápida y fluida que su antecesor, sobre todo en entornos con una demanda alta de ancho de banda y muchos dispositivos conectados al mismo tiempo y además lo hace con criterios de sostenibilidad: mayor ahorro energético, carcasa realizada al 100% con plásticos reciclados y con diseño Ecosistema Infinity (Livebox Infinity e Infinity HomeBox).



Esta nueva generación de dispositivos fijos sostenibles refuerza nuestro compromiso con los principios de economía circular considerando la correcta gestión del ciclo de vida de aparatos eléctricos y electrónicos. El ecodiseño de estos dispositivos no se limita a un proyecto puntual, sino que sienta las bases del compromiso sostenible de MasOrange en esta línea, garantizando que todos los nuevos diseños:

- Mejoran en, al menos, un 5% el indicador de huella de carbono de la generación anterior.
- Ofrecen una reducción del consumo de energía en, al menos, un 5% sobre la generación anterior.
- Responden a una cadena de suministro responsable a través del comercio ético de oro y otros metales raros (tántalo, estaño, tungsteno). El fabricante debe proporcionar pruebas auditable sobre el cumplimiento de la sección 1502 de la Ley Dodd-Frank y el Reglamento (UE) 2017/821 del Parlamento Europeo, asegurando que la compra de estos materiales tenga un impacto positivo para el medioambiente, la salud de los trabajadores y los derechos humanos.

Reacondicionamiento de equipos (puestos a nuevo) sobre total equipos entregados a clientes

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

Concepto	2024
Equipos puestos a nuevo instalados en cliente (Ud.)	1.027.125
Total equipos enviados a clientes (Ud.)	2.494.973
% equipos puestos a nuevo	41,17%

Dentro de nuestra política de fomento de la economía circular, MasOrange recupera la inmensa mayoría de los equipos de clientes una vez se dan de baja, siendo estos reacondicionados y reutilizados por nuevos usuarios. En paralelo, el Grupo está reemplazando equipos de tecnología más antigua por otros de tecnología más moderna y eficiente energéticamente (FTTH, Wi-Fi 6, Wi-Fi 7)

Generación de residuos

GRI 301-3, 306-3

En este apartado se incluyen los residuos generados en las distintas operaciones, los cuales son gestionados y tratados directamente por los gestores autorizados.

Tipo de residuo	2024
Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	182.768
Residuos celulósicos oficina; tiendas y operadores logísticos	181.585
Otros residuos (toner y pilas)	1.635
Total residuos (kg)	365.988

Se consideran los residuos contemplados en la huella de carbono de MasOrange. La generación de RAEE depende de las políticas de renovación de equipos que se apliquen en cada momento, así como de la obsolescencia de estos equipos por cambios tecnológicos, lo que hace que se puedan registrar variaciones en la cantidad de residuos generados.

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

Economía circular – residuos electrónicos de clientes	2024
Móviles recuperados, sobre el total de móviles nuevos puestos en el mercado	2%



Reciclando en red

En MasOrange lideramos un proyecto de reutilización de materiales desmontados, apostando por su uso en nuevos despliegues o en tareas de mantenimiento de la red. De esta forma, se les da una segunda vida mediante su venta a terceros a través de la iniciativa OSCAR. En el caso de que el material no sea reutilizable, nos aseguramos con proveedores certificados de la gestión y reciclaje de los residuos, cumpliendo con la legislación vigente

Reciclaje en las principales sedes

Desde MasOrange, impulsamos y facilitamos entre nuestros profesionales la correcta gestión de los residuos y realizamos campañas de sensibilización, como la realizada en julio de 2024 en colaboración con Ecoembes con motivo del día internacional del Medioambiente: *Y esto, ¿dónde lo tiro?*

Materias primas: consumo y medidas de reducción

GRI 301-1

Al ser una empresa de servicios, el consumo de materiales de MasOrange no se produce en relación con la generación directa de productos, sino para que nuestra red de telecomunicaciones preste los servicios requeridos por los clientes.

En las diferentes sedes corporativas y tiendas propias, la operativa en lo que respecta a aprovisionamiento de papel para impresoras y actividad de oficina es comprar, almacenar y no volver a comprar hasta que sea necesario. Esta operativa da lugar en ocasiones a oscilaciones en el consumo anual, con ejercicios en los que se adquiere papel y otros en los que básicamente se consume el papel adquirido anteriormente.



Reducción de la cantidad de plástico de las tarjetas SIM

Las tarjetas SIM (*Subscriber Identity Module*) de nuestras marcas Pepephone, Orange y Yoigo están fabricadas ecológicamente con material reciclado. Su empaquetado cuenta con un 50% menos de plástico, y el papel utilizado es reciclado o certificado FSC (*Forest Stewardship Council*) para bosques sostenibles.

El empleo de las tarjetas sostenibles llega a suponer un ahorro de hasta 38,8 gramos de CO₂ por tarjeta SIM, es decir, se conseguirá reducir las emisiones en un 18%.

MasOrange reduce la cantidad de plástico en sus embalajes

Siguiendo en la línea de reducir el impacto ambiental de nuestros procesos, se ha trabajado en la reducción del plástico en los procesos logísticos. Desde febrero de 2024 se han implantado cambios en el embalaje de los equipos de cliente, con el cambio del sobre de burbuja y el “corcho azul” para las expediciones que se usaba hasta ahora por una caja de cartón.

Se continúa trabajando en esta línea, ahora en la reducción de papel en los pedidos. En este sentido, los albaranes de entrega, que antes se enviaban en papel, ahora se encuentran digitalizados en el área del cliente. También hemos reducido las cartas informativas digitalizándolas en la web del operador logístico. Estos cambios han implicado una reducción de 4.400 kg de papel en 2024.

Siguiendo con su compromiso de cumplimiento de la legislación vigente, MasOrange cumple con los requisitos Real decreto 1055/2022, de envases y residuos de envases a través de la participación en Ecoembes. Durante 2024, nos hemos adaptado a los nuevos requerimientos con la adhesión a Ecoembes también para los envases comerciales.

Consumo de Agua

GRI 303-5



Respecto al consumo de agua, el suministro de MasOrange proviene de las distintas redes municipales en las que se ubican las distintas compañías del Grupo. En cuanto a su destino, este es principalmente el consumo personal por los empleados de las compañías, así como otros usos secundarios, tales como labores de riego de jardines, labores de limpieza de edificios, o el uso para la refrigeración de los equipos de las redes de telecomunicaciones.

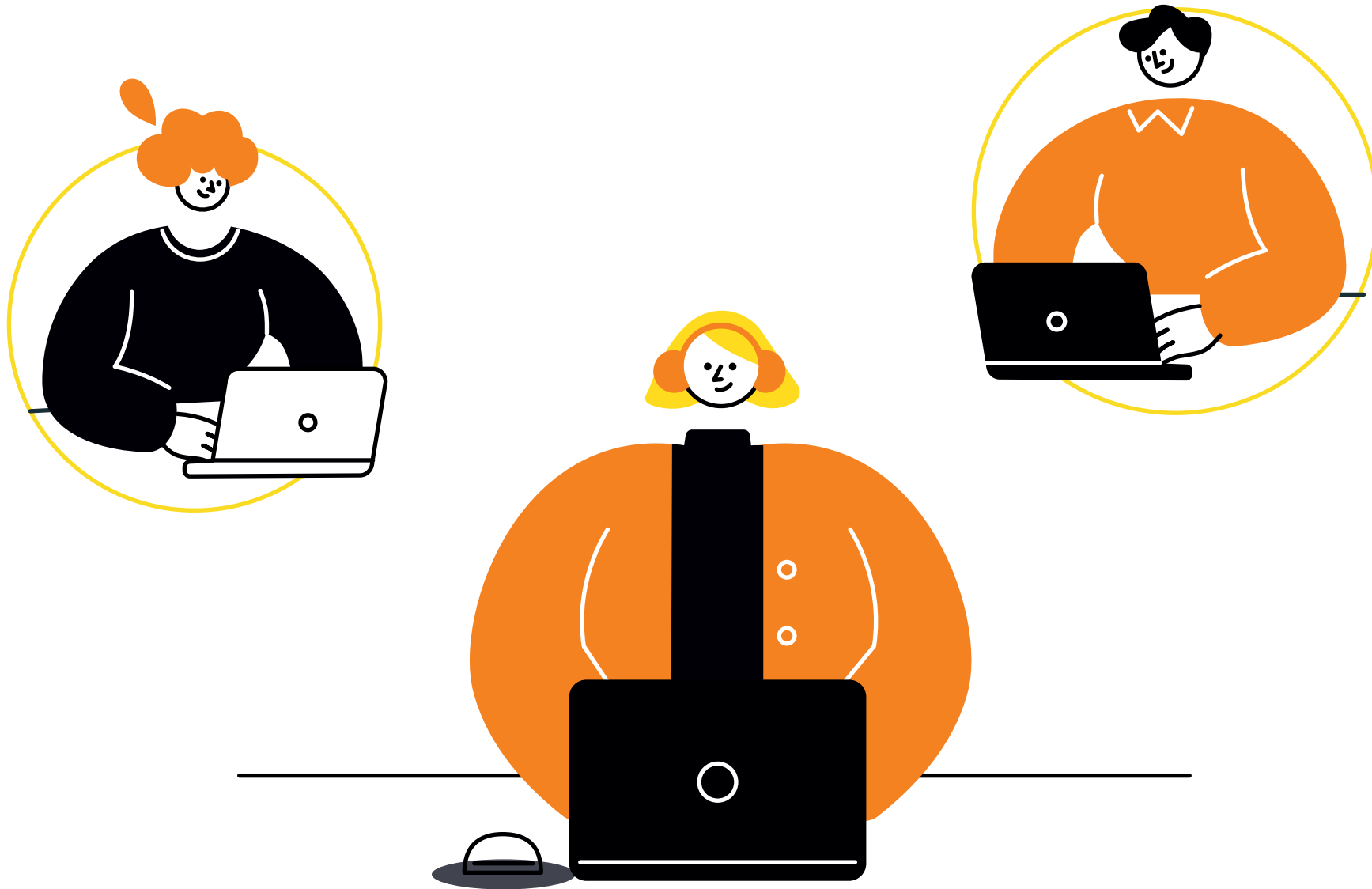
Nuestro consumo de agua es relativamente bajo - al ser nuestra actividad la de proveer servicios de comunicaciones - y básicamente para usos sanitarios.

Contaminación

- **Lumínica y acústica:** Ni la contaminación lumínica ni la acústica se consideran materiales por no ser significativas para la actividad del Grupo.
- **Partículas sólidas, NOx y SOx:** El Grupo MasOrange no produce emisión significativa de partículas sólidas NOx y Sox, por lo que dichas métricas no se reportan.

Cobertura de seguro por contaminación accidental

La aplicación del principio de precaución desde un punto de vista ambiental se realiza a partir del mantenimiento y la revisión de nuestros sistemas de gestión ambiental y energético (ISO 14001, ISO 50001), certificados externamente y de la renovación anual de estos certificados. Además, dentro de nuestra póliza de responsabilidad civil contamos con cobertura por contaminación accidental.



Personas

7.944
empleo directo generado

98,96%
contratos indefinidos

140.180
horas de formación

+1.000
empleados formados en IA

32%
mujeres en puestos directivos

48%
mujeres en plantilla

ISO 45001
Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

ISO 45003
Certificado del Sistema de Gestión de riesgo psicosocial

- Gestión de personas
- Plantilla y remuneraciones
- Relaciones Sociales
- Atracción y desarrollo del talento
- Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
- Salud y seguridad laboral
- Centros de atención al cliente

Las personas trabajadoras de MasOrange conforman la base fundamental sobre la que se construye la organización. Su experiencia, dedicación, compromiso y empatía son pilares que guían hacia el bienestar y la diversidad. Nuestras políticas profundizan sobre los valores sobre los que se asienta MasOrange estableciendo un compromiso con la igualdad, el desarrollo profesional y la conciliación.

Indicadores destacados

Empleo	- Número de empleados - Balance mujeres y hombres % Contratos indefinidos % Empleados protegidos por representantes de trabajadores	7.944 47,6% mujeres 98,69% 79,10%
Talento y formación	Promedio horas de formación por empleado y género	18,98 (mujeres) 16,49 (hombres)
Diversidad e Igualdad	% Mujeres consejeras % Mujeres en comité de dirección	25% 25%
Salud y seguridad en el trabajo	- Certificación ISO45003 de prevención de riesgos psicosociales - Renovación ISO45001 en prevención de riesgos laborales y certificación de Organización Saludable por AENOR	Sí Sí

Nota: Con el propósito de reportar la información de MasOrange de manera comparativa, se ha procedido a llevar a cabo un ejercicio proforma para los datos del primer cuatrimestre de 2024. De esta manera, los datos se presentarán de forma integrada y homogénea para ambas compañías. A partir del segundo cuatrimestre de 2024, los resultados se presentarán completamente integrados como MasOrange.

Líneas maestras de nuestra estrategia

- ➔ Fomentar el talento global dentro del Grupo con especial foco al talento femenino y tecnológico a través de diversos programas de desarrollo.
- ➔ Seguir apostando por fomentar el liderazgo y el intra-emprendimiento.
- ➔ Impulsar y fomentar la cultura del feedback en toda la organización.
- ➔ Fomentar acciones de voluntariado y bienestar dentro del Grupo.
- ➔ Negociar y firmar los nuevos planes de igualdad de las sociedades que conforman el Grupo MasOrange.
- ➔ Impulsar la diversidad en el entorno laboral y fomentar la inclusión de colectivos subrepresentados en la organización.

Gestión de personas

GRI 3-3; 2-23; 401-2; 401-3; 405-1; 408-; 409-1

Compromiso ético y en materia de derechos humanos y laborales

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

Asimismo, desarrolla los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades, retención del talento, diversidad, equidad, seguridad y salud en el trabajo que se complementan con políticas específicas.

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

Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

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

Asimismo, el Grupo MasOrange dispone de una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo que supone un marco de referencia para el establecimiento de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la norma ISO 45001.

Política de Igualdad de Oportunidades y Diversidad del Talento

Las políticas de Recursos Humanos y Relaciones Laborales se complementan con lo dispuesto en las políticas de Igualdad de Oportunidades, que pretenden 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 destacan los de calidad del empleo, igualdad de oportunidades y equidad, y el de respeto a la diversidad.

«Igualdad de oportunidades en la captación y retención de talento: bajo un marco favorable de relaciones laborales basado en la no discriminación y la consideración de la diversidad en todas sus variables, facilitando medidas de integración de colectivos con distintas capacidades y de conciliación de la vida personal y laboral.»

Igualdad de oportunidades, diversidad y equidad: La Sociedad se compromete a crear un entorno de trabajo inclusivo que garantice la igualdad de oportunidades para todos los empleados, independientemente de su género, edad, origen étnico, orientación sexual, religión, capacidades u otras características personales, implementando políticas activas para prevenir la discriminación, asegurar la equidad en los procesos de selección, promoción y compensación, y promoviendo la equidad salarial.»

Esta política se complementa con lo dispuesto en los planes de igualdad vigentes en el ejercicio 2024, que pretenden garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso, la selección, la contratación, la promoción, la formación y demás condiciones laborales, fomentando la presencia de la mujer en la organización y en los puestos de responsabilidad, continuando en la integración la perspectiva de género en la gestión de la empresa.

Medidas encaminadas a facilitar la conciliación y la desconexión digital

El Grupo se preocupa por organizar el tiempo de trabajo de los empleados mediante la implantación de diversas medidas vinculadas a facilitar la conciliación y ofrecer a sus empleados diversos beneficios sociales que giran en torno a:

- Flexibilidad horaria
 - Horario de entrada: de 7:30h a 10:00h.
 - Horario de comida: entre las 14:00h y las 16:00h.
 - Horario de salida: desde las 17:00h en jornada a tiempo completo (en función de la hora de entrada y el tiempo de comida), cumplida la jornada de 8 horas y 30 minutos. Los viernes y durante la jornada intensiva se puede salir a partir de las 14:30h, cumplida la jornada de 7 horas.
- Desconexión digital
 - La desconexión digital, como una herramienta primordial de la conciliación de la vida laboral y familiar/personal. El objetivo es garantizar un adecuado descanso, sin menoscabo del principio de flexibilidad que promueve la compañía. En este sentido, potenciamos acciones de sensibilización a todos los niveles de la organización sobre el buen uso de las tecnologías.
- Jornada intensiva en verano y todos los viernes
- Servicio de fisioterapia
- Servicio médico
- Comida saludable
 - El comedor de empresa incluye varias opciones entre sus menús diarios, incluyendo comida saludable y diferentes opciones para personas veganas, alérgicas, etc.
- Modelo de trabajo mixto (presencial y en remoto)
 - Teletrabajo 2 días completos a la semana
- Servicio lanzadera
 - Conexión con las oficinas desde los principales puntos logísticos de la ciudad
- Descuentos en formación y ocio
- Actividades e iniciativas deportivas

A continuación, se presentan los permisos de maternidad y paternidad en 2023 y 2024.

Permiso de maternidad / paternidad	2024	%
Mujeres	84	37,7
Hombres	139	62,3
Hombres	223	100,0

El objetivo del Grupo es facilitar la consecución de un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal, poniendo al servicio de nuestra plantilla todos los recursos razonablemente disponibles.

Plantilla y remuneraciones

GRI 2-7; 405-1

Número total de empleados y distribución por género, edad, país y categoría profesional

A cierre del ejercicio 2024 la plantilla del MasOrange estaba formada por 7.944 empleados, de los cuales 4.159 son hombres y 3.785 son mujeres.

Número de empleados por sociedad (a cierre del ejercicio)	2024
Headquarters (HQ)	4.664
Call Centers (CC)	3.280
Total	7.944

Empleados por género

Número de empleados por género (a cierre del ejercicio)	2024	%
Mujeres	3.785	47,6
Hombres	4.159	52,4
Total	7.944	100

Empleados por edad

Número de empleados por edad (a cierre del ejercicio)	2024	%
< 30 años	1.359	17,1
De 30 a 50 años	4.736	59,6
> 50 años	1.849	23,3
Total	7.944	100

Empleados por categoría profesional

Número de empleados por categoría profesional (a cierre del ejercicio)	Mujeres	Hombres	2024	Mujeres (%)	Hombres (%)	%
Dirección	47	141	188	25,00	75,00	2,37
Posiciones gerenciales	201	380	581	34,60	65,40	7,31
Responsables y técnicos especializados	1.036	1.661	2.697	38,41	61,59	33,95
Técnicos y administrativos	2.501	1.977	4.478	55,85	44,15	56,37
Total	3.785	4.159	7.944	47,65	52,35	100,00

Empleados por país a cierre de ejercicio

Toda la actividad del Grupo se desarrolla en España, existiendo también un centro de trabajo en Colombia.

Número de empleados por país (a cierre del ejercicio)	2024	%
España	6.565	82,64
Colombia	1.379	17,36
Total	7.944	100,00

Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo por género, edad y categoría profesional

Número de empleados por tipo de contrato	2024	%
Contrato indefinido	7.840	98,69
Contrato temporal	104	1,31
Total	7.944	100,00

Empleados con contrato indefinido por género

Empleados con contrato indefinido por género (a cierre de ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Mujeres	3.164	566
Hombres	3.820	290
Total	6.984	856
Total general	7.840	

Empleados con contrato indefinido por edad

Empleados con contrato indefinido por edad (a cierre de ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
< 30 años	1.144	161
De 30 a 50 años	4.144	546
> 50 años	1.696	149
Total	6.984	856
Total general	7.840	

Empleados con contrato indefinido por categoría profesional

Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (a cierre de ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Dirección	188	0
Posiciones gerenciales	581	0
Responsables y técnicos especializados	2.697	0
Técnicos y administrativos	3.518	856
Total	6.984	856
Total general	7.840	

Empleados con contrato temporal por género

Empleados con contrato temporal por género (a cierre de ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Mujeres	7	48
Hombres	4	45
Total	11	93

Empleados con contrato temporal por edad

Empleados con contrato temporal por edad (a cierre de ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
< 30 años	5	49
De 30 a 50 años	6	40
> 50 años	0	4
Total	11	93

Empleados con contrato temporal por categoría profesional

Empleados con contrato temporal por categoría profesional (a cierre de ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Dirección	0	0
Posiciones gerenciales	0	0
Responsables y técnicos especializados	0	0
Técnicos y administrativos	11	93
Total	11	93

Promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y de tiempo parcial por género, edad y categoría profesional

Empleados con contrato indefinido por género

Empleados con contrato indefinido por género (promedio del ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Mujeres	3.309,5	551,4
Hombres	4.010,8	290,8
Total	7.320,3	842,2
Total general	8.162,5	

Empleados con contrato indefinido por edad

Empleados con contrato indefinido por edad (promedio del ejercicio)	Tiempo completo	Tiempo parcial
< 30 años	1.069,8	145,9
De 30 a 50 años	4.322,9	550,6
> 50 años	1.927,6	145,8
Total	7.320,3	842,2
Total general	8.162,5	

Empleados con contrato indefinido por categoría profesional

Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (promedio del ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Dirección	202,8	0,0
Posiciones gerenciales	639,4	0,0
Responsables y técnicos especializados	2.903,3	0,0
Técnicos y administrativos	3.574,8	842,2
Total	7.320,3	842,2
Total general	8.162,5	

Empleados con contrato temporal por género

Empleados con contrato temporal por género (promedio del ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Mujeres	23,4	33,3
Hombres	15,9	34,3
Total	39,3	67,7

Empleados con contrato temporal por edad

Empleados con contrato temporal por edad (promedio del ejercicio)	Tiempo completo	Tiempo parcial
< 30 años	14,1	31,8
De 30 a 50 años	24,1	31,7
> 50 años	2,0	4,8
Total	39,3	67,7

Empleados con contrato temporal por categoría profesional

Empleados con contrato temporal por categoría profesional (promedio del ejercicio)	2024	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Dirección	0	0
Posiciones gerenciales	0	0
Responsables y técnicos especializados	1,3	0
Técnicos y administrativos	38,3	67,7
Total	39,3	67,7



Número de despidos por género, edad y categoría profesional

GRI 401-1

Número de despidos por tipología

Número de despidos por tipología	2024
No-voluntario	263
Voluntario – (Adscripciones voluntarias al despido colectivo)	410
Total	673

Nota: Más del 60% de total corresponde a adscripciones voluntarias al despido colectivo promovido por el grupo laboral MasOrange. Un 19,9% corresponden a Centro de Atención al Cliente, incluyendo España y Colombia.

Número de despidos por género

Número de despidos por género	2024
Mujeres	388
Hombres	285
Total	673

Número de despidos por edad

Número de despidos por edad	2024
< 30 años	87
De 30 a 50 años	278
> 50 años	308
Total	673

Número de despidos por categoría profesional

Número de despidos por categoría profesional	2024
Dirección	17
Posiciones gerenciales	71
Responsables y técnicos especializados	301
Técnicos y administrativos	284
Total	673

Las remuneraciones medias en euros y su evolución desagregados por género, edad y categoría profesional

GRI 405-2

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

Remuneraciones medias por género

Remuneraciones medias por género	2024
Mujeres	53.639,85
Hombres	63.137,51
Total	59.261,45

Remuneraciones medias por edad

Remuneraciones medias por edad	2024
< 30 años	34.634,57
De 30 a 50 años	54.467,23
> 50 años	69.352,30
Total	59.261,45

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

Remuneraciones medias por categoría profesional

Remuneraciones medias por categoría profesional	2024
Dirección	164.073,34
Posiciones gerenciales	84.148,44
Responsables y técnicos especializados	56.769,43
Técnicos y administrativos	39.274,08
Total	59.261,45

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

GRI 202-1

Año	SMI	Salario hombres	Salario mujeres	Ratio hombres	Ratio mujeres
2024	15.876,00	39.849,38	38.727,21	151,00%	143,94%

La brecha salarial desglosada por género y categoría profesional, y remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

GRI 405-2

Como muestra del compromiso del Grupo con la transparencia, en 2024 se ha realizado el cálculo de la brecha salarial utilizando la diferencia entre la remuneración bruta media de los hombres y la remuneración media bruta de las mujeres, dividido a su vez por la remuneración media bruta de los hombres y multiplicado por cien, resultando en una brecha salarial total de -15,04%.

Brecha salarial por categoría laboral	2024		
	Hombre	Mujer	% Diferencia salarial
Dirección	171.119,54	143.084,67	-16,38%
Posiciones gerenciales	85.478,40	81.603,30	-4,53%
Responsables y técnicos especializados	58.126,62	54.528,86	-6,19%
Técnicos y administrativos	39.849,38	38.727,21	-2,82%
Total general	63.137,51	53.639,85	-15,04%

(*) Fórmula empleada: remuneración media de hombres restando a remuneración media de mujeres, dividido entre la remuneración media de los hombres y multiplicado por 100. La remuneración de la Alta Dirección se refleja en el epígrafe 11 de las Cuentas Anuales.

La retribución total incluye la remuneración fija y la variable al 100% de consecución en 2024 para los empleados/as que no están en el listado de altos ejecutivos (colectivo de directivos). Tanto el salario fijo como el variable están anualizados y calculados para jornada completa.

En Grupo MasOrange nos comprometemos, a lo largo del año 2025, a fijar objetivos a medio o largo plazo de reducción de la brecha salarial media del Grupo, así como analizar en mayor detalle aquellas categorías donde la brecha sea más señalada.

La remuneración media de los consejeros, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por género

GRI 2-19

Los miembros del Consejo de Administración de MasOrange, S.L. no reciben, en su calidad de consejeros, remuneración ni dieta alguna.

El Consejero Delegado es miembro del Consejo de Administración de MasOrange y no percibe retribución alguna por tal condición, sino como ejecutivo del Grupo.

La remuneración media de los directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por género

GRI 2-19; 202-2

Se entiende como directivos al colectivo de *Chiefs* y Directores de la compañía.

El diseño de su política retributiva tiene como objetivo impulsar los indicadores de negocio, creación de valor y sostenibilidad del Grupo MasOrange. En MasOrange hay un 100% de altos ejecutivos de las ubicaciones de operación significativas contratados en la comunidad local. Por altos ejecutivos, se entiende por miembros del comité ejecutivo. Mientras que, por local y ubicaciones de operación significativas, se define como aquellas personas nacidas o con derecho legal a residir de forma permanente en España al ser la ubicación con operaciones significativas de la compañía.

Su esquema de remuneración incluye los siguientes conceptos:

Salario base	Atraer y retener el talento directivo en el mercado.	Los salarios son revisados anualmente, utilizando criterios de reconocimiento y equidad interna y externa.
Retribución variable a corto plazo	Alinear a la plantilla en torno a las prioridades del Grupo y MasOrange. Reconocer el desempeño colectivo e individual	• La retribución variable está basada en los objetivos estratégicos del negocio y responde a indicadores financieros y de sostenibilidad del Grupo MasOrange.

La retribución media total de los directivos de MasOrange, incluyendo todos los conceptos anteriores, ha sido la siguiente:

Remuneraciones medias por género del Comité de Dirección	2024
Directivas	143.084,67
Directivos	171.119,54

* En estas remuneraciones se incluyen los conceptos de retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción

Empleados con discapacidad

GRI 405-1

Empleados con discapacidad	2024
Total	82

Grupo MasOrange está sensibilizado con la integración de personas con discapacidad mediante su contratación directa.

En la actualidad, las sociedades que conforman el Grupo MasOrange cumplen la Ley General de Discapacidad (LGD), bien mediante contratación directa, o mediante la adopción de medidas alternativas, previamente aprobadas por la administración pública, a través del permiso de excepcionalidad.

Nuestras medidas alternativas consisten en la contratación de servicios con Centros Especiales de Empleo (fundamentalmente, la contratación de empresas de servicios de la limpieza de las sedes).

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

Relaciones Sociales

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

GRI 2-30

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	2024
España	100%
Colombia	100%
Total	100%

De este porcentaje, no se incluyen los Consejeros de Administración, Consejero Delegado, Director General ni los directivos.

En MasOrange contamos con convenios colectivos de empresa firmados con la unanimidad de la representación legal de las personas trabajadoras.

Diálogo Social

GRI 407-1

Dentro del equipo de profesionales, los agentes sociales tienen un papel protagonista como portavoces de las necesidades colectivas, estableciendo un 79,10% de empleados protegidos por Representantes de los trabajadores. El Grupo mantiene un diálogo social fluido, acorde con el crecimiento experimentado por el mismo en los últimos ejercicios manteniendo así la paz social.

Porcentaje de empleados protegidos por representantes de los trabajadores	2024
Total	79,10%

En 2024, se alcanzaron acuerdos importantes en materia de retribución variable anual con los representantes legales de los trabajadores.

Además, tras meses de negociación, se acordó un Expediente de Regulación de Empleo afectando a un máximo de 650 empleados, de los cuales 504 causaron baja, siendo la mayoría de las salidas voluntarias (82%).

Asimismo, se han prorrogado los acuerdos colectivos de teletrabajo vigentes de las sociedades pertenecientes al Grupo MasOrange, haciéndose extensible a gran parte de resto de sociedades cuyos vencimientos estaban previstos en diciembre de 2024.

Dentro del constante diálogo social que se está negociando actualmente con la representación legal de las personas trabajadoras de las sociedades que conforman el Grupo MasOrange, se está elaborando un nuevo Plan de Igualdad para sendas sociedades, estando actualmente avanzadas dichas negociaciones.

Este ambicioso Plan de Igualdad refleja, de nuevo, nuestro compromiso con la equidad profesional y retributiva entre hombres y mujeres y con la lucha contra cualquier tipo de acoso, laboral o sexual. En virtud de este, MasOrange continuará impulsando acciones para conseguir mayor presencia de mujeres en puestos de responsabilidad y en áreas técnicas, así como para promover un entorno laboral flexible que potencie la corresponsabilidad. La plantilla de MasOrange se encuentra acogida a los marcos laborales y, en su caso, al contrato de trabajo, donde se regulan las condiciones de trabajo según la legislación vigente.

Atracción y desarrollo del talento

GRI 404-2

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

En MasOrange nos hemos centrado en el diseño y desarrollo de modelos que nos guiarán en la gestión de los principales procesos de Talento en +O. Estos modelos recogen el marco teórico, procedimientos y herramientas de gestión.

Modelo de Liderazgo

Una de nuestras primeras acciones en MasOragne ha sido crear un modelo de liderazgo unificado que actúa como palanca de integración CULTURAL y ayudará a sentar las bases para una gestión de personas homogénea y única. Los objetivos que perseguimos:

- Inspirar a las personas y mostrar comportamientos derivados de los valores +O.
- Generar un estilo de liderazgo homogéneo, auténtico y reconocible en +O.
- Convertir +O en compañía referente, donde el liderazgo actúe como motor de marca empleadora.
- Implantar una cultura de impulso y acompañamiento a las personas para desarrollar al máximo su potencial.
- Convertir a los líderes en embajadores de la cultura +O dentro y fuera de la organización.

El modelo de evaluación del desempeño y potencial (Evaluación 360) es el proceso central de la gestión del talento y el desarrollo de las personas en +O, que nos permite:

- Consolidar hábitos alineados con MasOrange.
- Entender el impacto y la aportación del profesional a MasOrange.
- Orientar el desarrollo a las aptitudes de la persona y su crecimiento.
- Canalizar el crecimiento profesional, retribución, formación, movilidad interna, etc.

El entorno del profesional valora la frecuencia con la que se aprecian hábitos clave, basados en los valores del grupo. Se genera un informe 360º, que incluye comparativas entre evaluadores y autoevaluación, puntos fuertes, áreas de mejora y que sirve para el autoconocimiento del profesional. Como novedad, en 2024 hemos introducido el PAI (Plan de Acción Individual), para incorporar acciones de desarrollo y seguirlas a lo largo del año, tras la evaluación y sesión de “red-forward”, Nuestro modelo de “red-forward” y “continue-start-stop” permite tener una visión constructiva y evolutiva del rendimiento.

Desarrollo del Talento

Apostamos por desarrollar el máximo potencial de las personas facilitando las herramientas adecuadas, un contexto desafiante y la búsqueda del crecimiento continuo a través de la combinación de diferentes iniciativas de desarrollo:

- Alinear las acciones de desarrollo a la estrategia MasOrange, con foco en colectivos estratégicos.
- Establecer un mindset de desarrollo retador a través del Modelo 70-20-10.
- Establecer una cultura de autodesarrollo continuo mediante diferentes experiencias, acompañamientos e itinerarios de aprendizaje.



Modelo de Aprendizaje

En MasOrange, nuestra ambición es conseguir que todas las personas trabajadoras tengan las capacidades (conocimientos técnicos, idiomas y habilidades) necesarias para desarrollar su trabajo actual, al mismo tiempo que se preparan para los retos de futuro. Creemos firmemente en la riqueza que ofrece la diversidad cultural, funcional, de edad o de género y valoramos a los profesionales por su valía y ganas de aportar, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos.

Para ello, contamos con un Modelo de Aprendizaje que, garantizando la mejor experiencia de aprendizaje posible, tienen los siguientes objetivos:

- Capacitar en las capacidades necesarias para cubrir todas las necesidades de todos los empleados/as.
- Acompañar a líderes de disciplinas, directores y empleados/as en el proceso de aprendizaje.
- Anticipar las necesidades cada vez más exigentes, preparándonos para las capacidades del mañana.
- Reforzar la cultura del aprendizaje continuo.

Modelo de Selección y Atracción de Talento

A continuación, se desglosan las políticas en la materia de selección y atracción de talento, con el objetivo de contar con el mejor talento, comprometido con la empresa y con su desarrollo profesional, motivado, y alineado con la visión transformadora del Grupo:

- **Atracción y selección de talento:** Tenemos un equipo interno dedicado a la selección, asegurando diversidad, transparencia y cercanía con l@s candidat@s a lo largo del proceso. Este año hemos puesto en marcha dos planes estratégicos para incorporación de talento tecnológico y de negocio. En el área de IT hemos incrementado nuestras capacidades tecnológicas, internalizando conocimiento crítico mediante la

incorporación de un alto volumen de ingenieros de software y de datos. Acompañamos al área de Negocio de B2B incorporando los perfiles comerciales, marketing, preventa y desarrollo de negocio que nos permitirán apoyar para conseguir nuestro objetivo de Plan de Crecimiento Estratégico. El proceso de onboarding consta de un buddy que les guía durante los 6 primeros meses; asisten a un desayuno de bienvenida con el CEO; tienen una sesión con el equipo de Recursos Humanos; se les incorpora al Programa Acércate, donde viven en primera persona una experiencia en tienda, call center, instalación, etc.; y tienen un itinerario online con toda la información del Grupo.

- **Todas las vacantes se publican internamente:** El equipo de selección entrevista a los candidat@s que aplican, se les da feedback y se prioriza el movimiento interno frente a candidaturas externas. Además, en los casos donde exista “gap”, se da apoyo para la consolidación en el puesto. Además, también disponemos de otro canal adicional “Conectamos Talento”, un espacio donde l@s emplead@s nos puedan trasladar sus inquietudes, su situación actual, experiencia y conocimientos con total confidencialidad.
- **Captación de talento joven:** incorporamos estudiantes y recién titulados de forma recurrente. Las Cátedras con Universidades (proyectos de investigación ligados a innovación y tecnología) cuentan con un 100% de contratación post-prácticas.

En MasOrange, de manera continua, medimos la aportación de nuestros colaboradores con un proceso estructurado que incluye:

- **Gestión por objetivos**, evaluando el rendimiento de los equipos y directamente conectado con los objetivos globales de compañía mediante OKRs y el proceso QBR.
- **Evaluación 360°**. El entorno del profesional valora la frecuencia con la que se aprecian hábitos clave, basados en los valores del grupo. Se genera un informe 360°, que incluye comparativas entre evaluadores y autoevaluación, puntos fuertes, áreas de mejora y que sirve para el autoconocimiento del profesional.
- **Identificación del potencial**. Tipo de carrera profesional y atributos que la avalan. Distinguimos entre carrera de especialización, polivalencia o equilibrio. A través de este ejercicio, aseguramos que las acciones de desarrollo posteriores estén dirigidas a sacar el máximo potencial de cada colaborador.
- **Mapa de talento**. Con la información del proceso de evaluación celebramos comités de talento “bottom-up”. Se ponen en común las valoraciones y se consensua la foto de talento definitiva.
- **Acciones de desarrollo**. Atendiendo a la criticidad del puesto, a los gaps identificados en el proceso de revisión del talento y el posicionamiento en el mapa de talento y en MAScarrera. Toda acción de desarrollo parte de un ejercicio de autoconocimiento con el objetivo de profundizar en las fortalezas y áreas de mejora de los profesionales. Los profesionales reciben feedback personalizado y se les hace dueños de su plan de desarrollo.
- **Modelo de contribución**. Compartir y ser transparentes de cómo evolucionar en la organización reconociendo la contribución de todas las personas para fidelizar el talento. Acompañar al modelo de movilidad interna como palanca de evolución y el reconocimiento formal asegurando la equidad interna y competitividad externa en materia de compensación
- **MOVERS**. Comunidad voluntaria para expandir buenas prácticas, Celebramos sesiones periódicas en las que los empleados dan a conocer ideas y buenas prácticas que aplican en su día a día, con el fin de extenderlas a otras áreas. Esta iniciativa tiene un objetivo triple: dar oportunidades a empleados con inquietudes docentes o divulgativas, aumentar la productividad e incrementar el alineamiento y clima entre áreas.

Formación

GRI 403-5; 404-1

Grupo MasOrange promueve y facilita un ecosistema de autogestión y autonomía a la hora de adquirir y compartir el conocimiento, y de dar pasos en el desarrollo personal y profesional. Para cumplir con este reto, los planes e iniciativas de formación se diseñan a partir de un ejercicio de detección de necesidades, recogiendo de primera mano las inquietudes formativas de los equipos. Esta detección de necesidades está alineada con los objetivos estratégicos del Grupo y de cada una de las áreas. Una vez recogidas y priorizadas, se construye el plan de formación anual que se comparte dentro del Grupo, y que se convierte en la guía de formación para el ejercicio.

- En materia de Formación y Desarrollo se han buscado los siguientes objetivos:
- Adquirir y desarrollar los conocimientos y las competencias personales y profesionales necesarias para desempeñar con éxito nuestras funciones y contribuir a la consecución de los nuevos retos y proyectos del 2024.
 - Fomentar la cultura de compartir conocimiento entre todos los profesionales del Grupo.

Apostamos por un entorno de desarrollo real, práctico, continuo, que se obtiene de combinar experiencias en el puesto, relaciones con otros e impactos promovidos por el Grupo. Este es un modelo más fácil y ordenado, que da respuesta a las necesidades de compañía e individuales, y ofrece al empleado toda la formación para su mejor aprendizaje y desarrollo en MasOrange:

- Formaciones corporativas obligatorias.
- Formaciones transversales para todas las personas que trabajamos en el Grupo.
- Formaciones específicas para cada disciplina.
- Formación para la gestión.

Asimismo, proseguimos con los programas de Idiomas, con Idiomas para todos, que es el programa abierto a toda la plantilla en formato plataforma online, que dispone de clases virtuales grupales; y con programas específicos de mejora del speaking para colectivos específicos en formato intensivo y continuo, personalizados y adaptados a las necesidades y contexto de compañía.

Para este último bloque, tenemos varios programas estrella, dirigidos algunos a colectivos clave y otros para toda la organización:

- **Liderazgo +O** a través del servicio, compartiendo poder y ayudando a las personas a desarrollar su máximo potencial. En esta línea hemos lanzado un programa con impactos en los distintos niveles de la dirección: para Managers, centrado en desarrollar las 7 claves del líder MasOrange; para Heads, en herramientas para afrontar nuevos retos y gestión de equipo en entornos de incertidumbre; y para el Comité de Dirección: feedback poderoso y gestión estratégica del cambio.
- **MLIP (MasOrange Innovation & Leadership Program)** va por su tercera edición. Perseguimos incrementar el conocimiento de negocio, reforzar la gestión de personas, los valores y la cultura de innovación. Diseñado e impartido exclusivamente para MasOrange, con un enfoque práctico a través del cual los alumnos, en grupos, trabajan desafíos empresariales reales que, al finalizar, presentan a un jurado. Las iniciativas se ponen en marcha en la organización, utilizando este ecosistema como incubadora de intra-emprendimiento.
- **Programa Mujeres Líderes**: el programa se apoya en 4 pilares: (1) impulsar el desarrollo y la marca personal; (2) aumentar la visibilidad dentro de la organización; (3) mejorar el autoconocimiento para potenciar el liderazgo; y (4) generar un entorno directivo más diverso y concienciado. Combina sesiones de trabajo para desafiar creencias, construcción de un plan de acción anual con el comité de dirección y coaching individualizado. Se genera una comunidad de mujeres líderes que se reúne trimestralmente y que actúa como palanca de muchas iniciativas en el ámbito de talento, estrategia, innovación y tecnología.
- **Mentoring interno** acelerador de conocimientos, competencias/conductas de liderazgo, que permite el aprendizaje estableciendo relaciones de calidad y facilitando respuestas a necesidades críticas del Mentee, preparándole para el éxito futuro. Participan también miembros del Comité de Dirección.

Además, publicamos una guía de autodesarrollo con ejemplos y situaciones prácticas para, de forma autónoma, accionar el desarrollo de las competencias clave del modelo de carreras y que el profesional sea dueño de su carrera.

En cuanto a formación, todos los años lanzamos el Plan de Formación, escuchando las demandas en el ejercicio de valoración de necesidades. El plan cuenta con programas de formación concretos y transversales para toda la organización, formación en idiomas (como novedad, este año hemos extendido acceso a clases de inglés grupales para toda la plantilla) y plataformas e-learning de contenidos y experiencias de aprendizaje ilimitados.

Mencionamos los programas de formación más importantes:

- **Data School**: Dotar a los distintos tipos de usuarios del dato de los conocimientos necesarios para ejecutar y crear informes, interpretar los datos y construir cuadros de mando que orienten la toma de decisiones.
- **Escuela comercial**: Desarrollar habilidades en los ámbitos de eficacia personal, habilidades y discurso comercial para ayudar a la consecución de los objetivos de los diferentes canales.
- **Formación IA: Learning path** para toda la plantilla con el objetivo de profundizar en los fundamentos de IA (teórico) y talleres prácticos enfocados en la aplicación de IA para generar una ventaja competitiva (aumento de productividad, uso práctico de las herramientas, optimización de procesos y creación de casos de negocio).
- **Formación sobre la salud y seguridad en el trabajo**: Ofrecer formación a todos los empleados para garantizar que cuenten con los conocimientos fundamentales para protegerse de los riesgos laborales. Para ello, se ofrece formación en conceptos básicos de seguridad y salud, ergonomía en el trabajo, medidas contra incendios y uso de desfibriladores, y primeros auxilios. También se desarrollan actividades formativas y jornadas sobre el cuidado de la salud, incluyendo webinars, talleres y newsletters informativas.

Además, plataformas específicas de contenidos técnicos para expertos en el ámbito de software, data, ciberseguridad y marketing digital.

Plataformas para promover la formación

Contamos con un ecosistema de aprendizaje e-learning que hemos ido construyendo, mediante la implantación de diferentes plataformas de contenidos que nos ayudan a fomentar al autoaprendizaje y disponer de un modelo de formación más flexible. Los formatos de formación abarcan tanto la presencial como la formación online y la formación en streaming o virtual.

→ **Campus +O:** plataforma que aglutina todos los contenidos de formación del grupo, mediante diferentes métodos de aprendizaje, y apoyándose en contenidos digitales o con formaciones presenciales.

Horas de formación por género y categoría profesional

Durante el ejercicio 2024 se han impartido un total de 140.180 horas de formación.

Horas de formación por género	2024	%
Mujeres	71.609	51,08
Hombres	68.571	48,92
Total	140.180	100,00

Horas de formación por categoría profesional	2024
Dirección	1.641
Posiciones gerenciales	14.276
Responsables y técnicos especializados	40.976
Técnicos y administrativos	83.287
Total general	140.180
Promedio	35.045

Promedio de horas de formación por empleado	2024
Total	17,65

Promedio de horas de formación por género	2024
Mujeres	18,92
Hombres	16,49
Total	17,65

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

GRI 404-3

En MasOrange evaluamos a las personas de los equipos de forma objetiva, atendiendo a su desempeño profesional individual y colectivo. En 2024 el 100% de los trabajadores recibieron participaron en evaluaciones de desempeño contribuyendo así a su desarrollo profesional. Se espera que en el primer trimestre de 2025 lleguemos a todos nuestros empleados.

Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 2-23; 405-1; 406-1

En MasOrange la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) forma parte de nuestra cultura única y diferencial, lo que nos permite construir un entorno en donde todas las personas pueden mostrarse de manera auténtica, sintiéndose por ello respetadas, valoradas, y con acceso a una igualdad de oportunidades real. La diversidad de talento enriquece nuestra capacidad de innovación y colaboración y favorece el éxito empresarial. Ofrecer un espacio equitativo para el desarrollo de cada persona y asegurar que todas las voces sean escuchadas y tenidas en cuenta son elementos clave para seguir impulsando juntos una cultura de respeto, bienestar y éxito compartido.

La diversidad y la inclusión están en el centro de la estrategia de MasOrange. Trabajamos para crear un entorno laboral que asegure la igualdad de oportunidades, donde todas las personas se sientan valoradas, respetadas y empoderadas, independientemente de su género, orientación sexual, generación, religión, cultura, nacionalidad, discapacidad u

otras características personales. Este compromiso no solo es parte de nuestra estrategia, sino que también se alinea profundamente con nuestros valores corporativos.

En MasOrange, creemos firmemente que un entorno inclusivo y diverso es clave para el éxito. Este compromiso con la DEI se refleja en todo lo que hacemos: poniendo al cliente primero, manteniendo una actitud positiva, siendo pragmáticos en nuestras decisiones y fomentando la colaboración en todos los niveles. Con estos valores como guía, trabajamos cada día para asegurar la igualdad de oportunidades y alcanzar nuestros objetivos corporativos.

Gestión de la Diversidad en MasOrange

Dentro del área de People, existe una dirección específica de HRBP, Cultura y Diversidad, lo que visibiliza nuestro compromiso con la diversidad. Esta dirección cuenta con un equipo de personas dedicadas exclusivamente a la gestión de la Diversidad en MasOrange. Entre sus funciones están:

- Desarrollar y formalizar la política de Diversidad alineada con la visión y los valores de MasOrange.
- Crear y mantener un Plan Anual de Diversidad que traduzca la política de DEI en objetivos concretos y medibles.
- Supervisar la implementación efectiva de las medidas y acciones acordadas en el Plan Anual de Diversidad.
- Liderar y coordinar las actividades del Comité de Diversidad.
- Diseñar las acciones de sensibilización, formación y comunicación en DEI.
- Fomentar y promover prácticas y comportamientos que contribuyan a un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso.

También hemos constituido un Comité de Diversidad que tiene un enfoque transversal y está compuesto por personas de diversas disciplinas y departamentos. Su diversidad interna refleja el compromiso de MasOrange con la inclusión y la pluralidad de perspectivas.

Plan Diversidad

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

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

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

En el Plan de Diversidad se establecen los objetivos generales y operativos que regirán la política de diversidad del Grupo MasOrange durante los próximos años hasta 2027. Para cumplir con dichos objetivos, Grupo MasOrange realizará anualmente un Plan de Acción específico en el que definirá las acciones concretas a realizar.

Durante el año 2024 nos hemos adherido a la Carta de la Diversidad, una iniciativa promovida por la Comisión Europea, con la que asumimos el compromiso de fomentar los principios fundamentales de la igualdad, la diversidad y la inclusión. Asimismo, reforzamos nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión a través de la participación en diferentes asociaciones referentes en este ámbito, como la Fundación Diversidad, REDI (red interempresarial en materia de diversidad e inclusión de los empleados/as LGBTI en España) o INTRAMA (que también constituye una red de empresas comprometidas con la diversidad y la igualdad). Este compromiso se ve reforzado al más alto nivel con la participación del CEO de MasOrange en la Alianza CEO por la Diversidad.

Actividades desarrolladas en 2024

Apoyamos la diversidad y la igualdad con acciones de formación, sensibilización y comunicación externa e interna.

- En el año 2024 se han llevado a cabo las siguientes actividades:
- Formación sobre diversidad, discapacidad y trato adecuado lanzado con motivo del Día Internacional de las Personas con discapacidad. Con esta formación online, disponible en nuestra plataforma de aprendizaje, las personas que trabajan en MasOrange pueden aprender los conceptos clave sobre discapacidad, y cómo fomentar una cultura inclusiva y respetuosa en el entorno laboral.
 - Para sensibilizar a toda la plantilla en cuestiones relativas al desarrollo y mantenimiento de un entorno de trabajo inclusivo hemos difundido comunicaciones específicas en los principales **Días Internacionales de Diversidad**: Día Internacional del Orgullo LGBTI; Día Internacional para la eliminación de la Violencia contra la Mujer; Día Internacional de las Personas con Discapacidad; Día Internacional de la Mujer, Día Internacional de la Niñas en las TIC, entre otros.



- Charla con la Fundación Ana Bella con motivo del Día Internacional para la eliminación de la Violencia contra la Mujer, ofrecida en formato híbrido. En esta sesión las personas asistentes han aprendido a identificar señales de alarma en relaciones abusivas, cómo ofrecer apoyo, y el papel que todos podemos desempeñar para crear un entorno laboral seguro y de apoyo.
- Charla con la UFAM de la Policía Nacional, con motivo del Día Internacional para la eliminación de la Violencia contra la Mujer, ofrecida en formato híbrido. En esta charla se ha compartido el papel de la Policía Nacional en la prevención de la violencia de género, la protección de víctimas y la aplicación de protocolos.
- Taller de Sesgos Inconscientes celebrado con motivo del Día Internacional del Orgullo LGTBI. Esta sesión celebrada en formato híbrido se ha incidido en la identificación y toma de conciencia de los sesgos inconscientes y cómo gestionarlos.

Todas estas iniciativas son comunicadas en nuestra intranet, Nosotros, así como en diferentes soportes de comunicación interna para conseguir la máxima visibilidad y difusión en la plantilla.

Por último, en 2024 MasOrange ha sido reconocida como **Top Diversity Company** en el DEI Summit, congreso de referencia de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Salud y seguridad laboral

GRI 3-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 403-10

La protección del derecho fundamental a la salud de las personas que trabajan en MasOrange es un factor estratégico y prioritario en el desarrollo sostenible y la responsabilidad social de nuestro Grupo, incluyendo el compromiso de la promoción y mejora de la salud de las personas trabajadoras, de su ámbito personal, familiar y comunitario.

En 2024 se ha constituido el Servicio de Prevención Mancomunado, que se integra dentro del área de Recursos Humanos. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo cumple con los requisitos de la norma internacional ISO 45001. Todos los trabajadores de MasOrange están cubiertos por el Sistema de Salud y Seguridad de la compañía.

MasOrange cuenta con una Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo que tiene por objeto alcanzar los máximos niveles de seguridad, salud y bienestar en la organización, desde la perspectiva de la diversidad de las personas trabajadoras, considerando y gestionando los factores de riesgo psicosociales y con especial atención a la protección de personas especialmente sensibles, extendiendo también la protección de la salud a las personas trabajadoras de las empresas colaboradoras que participan en nuestro proyecto.

Nuestro modelo preventivo se adapta a las nuevas formas de trabajo, ya sean presenciales, a distancia o híbridas, para la prevención de los nuevos riesgos asociados.

Igualmente, y tomando como base el principio de mejora continua y el compromiso con la prevención y salud laboral, se promueve y mejora el ambiente de trabajo coherente con los principios de dignidad, respeto mutuo, confidencialidad, cooperación y confianza en el sistema de gestión de prevención, salud y bienestar.

Asimismo, el modelo preventivo promueve la participación de las personas trabajadoras y sus representantes en las cuestiones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo.

Para alcanzar estos objetivos se asignan los recursos necesarios y se planifica y monitoriza su utilización, asegurando una gestión efectiva y proactiva de la seguridad, la salud y el bienestar en el trabajo.

Horas de absentismo, número de accidentes de trabajo, indicando su frecuencia y gravedad

La información presentada en el Estado de Información no Financiera hace referencia exclusivamente a empleados internos contratados por MasOrange.

2024	
Horas de absentismo	523.652,24
Índice de absentismo (*)	2,96

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

La tasa de absentismo en 2024 ha sido de 2,96%.

Accidentes por género	2024
Mujeres	11
Hombres	8
Total	19

Ratio de frecuencia por género	2024
Mujeres	1,696
Hombres	1,059
Total	1,353

Ratio de gravedad por género	2024
Mujeres	0,053
Hombres	0,023
Total	0,037

Enfermedades profesionales por género	2024
Mujeres	0
Hombres	0
Total	0

Accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente

En 2024 no se han producido accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente en personal propio de ninguna empresa del Grupo. En 2024 se han producido 0 accidentes mortales de trabajadores de empresas colaboradoras (contratas/subcontratas).

Accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente	2024
Total	0

Atención y promoción de la salud

GRI 403-6

La sede central cuenta con un Servicio Médico presencial que atiende al personal de todo el grupo. Asimismo, se dispone de servicio de fisioterapia *in company* para el personal de la sede.

En 2024 se ha constituido el Plan de Empresa Saludable, BIENESTAR +O, que consiste en el abordaje global del bienestar de las personas trabajadoras a través de 6 pilares: físico, emocional, social, financiero, mujer y oficina en casa.

Cuenta con un equipo de trabajo transversal e incluye a todas las áreas de RRHH. En el seno de dicho equipo, se debaten y planifican las acciones que se van a poner en marcha para toda la compañía.

Algunas de las iniciativas que se han puesto ya en marcha en este corto espacio de tiempo han sido:

- Fruta en la oficina: distribución de fruta fresca por todas las sedes.
- Gimnasio: se ha creado un gimnasio en la sede central y de forma complementaria se dispone de *GymPass* y de gimnasio online.

Comedor: se ha abierto un restaurante exclusivo para el personal del Grupo, con una oferta gastronómica con opciones saludables, revisadas por nutricionistas.

Centros de atención al cliente

La atención al cliente es una de las actividades clave en nuestro modelo de negocio. Estos servicios se prestan principalmente desde nuestros centros de Guadalajara (Castilla la Mancha), Oviedo (Asturias) y Bogotá (Colombia).

Remuneraciones medias por género, edad y categoría profesional

GRI 405-2

Remuneraciones medias por género	2024
Mujeres	12.976,04
Hombres	12.674,62
Total	12.846,93

Remuneraciones medias por edad	2024
< 30 años	8.846,27
De 30 a 50 años	14.508,58
> 50 años	17.161,43
Total	12.846,93

Remuneraciones medias por categoría profesional	2024
Posiciones gerenciales	77.762,51
Responsables y técnicos especializados	14.002,62
Técnicos y administrativos	12.635,41
Total	12.846,93

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

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

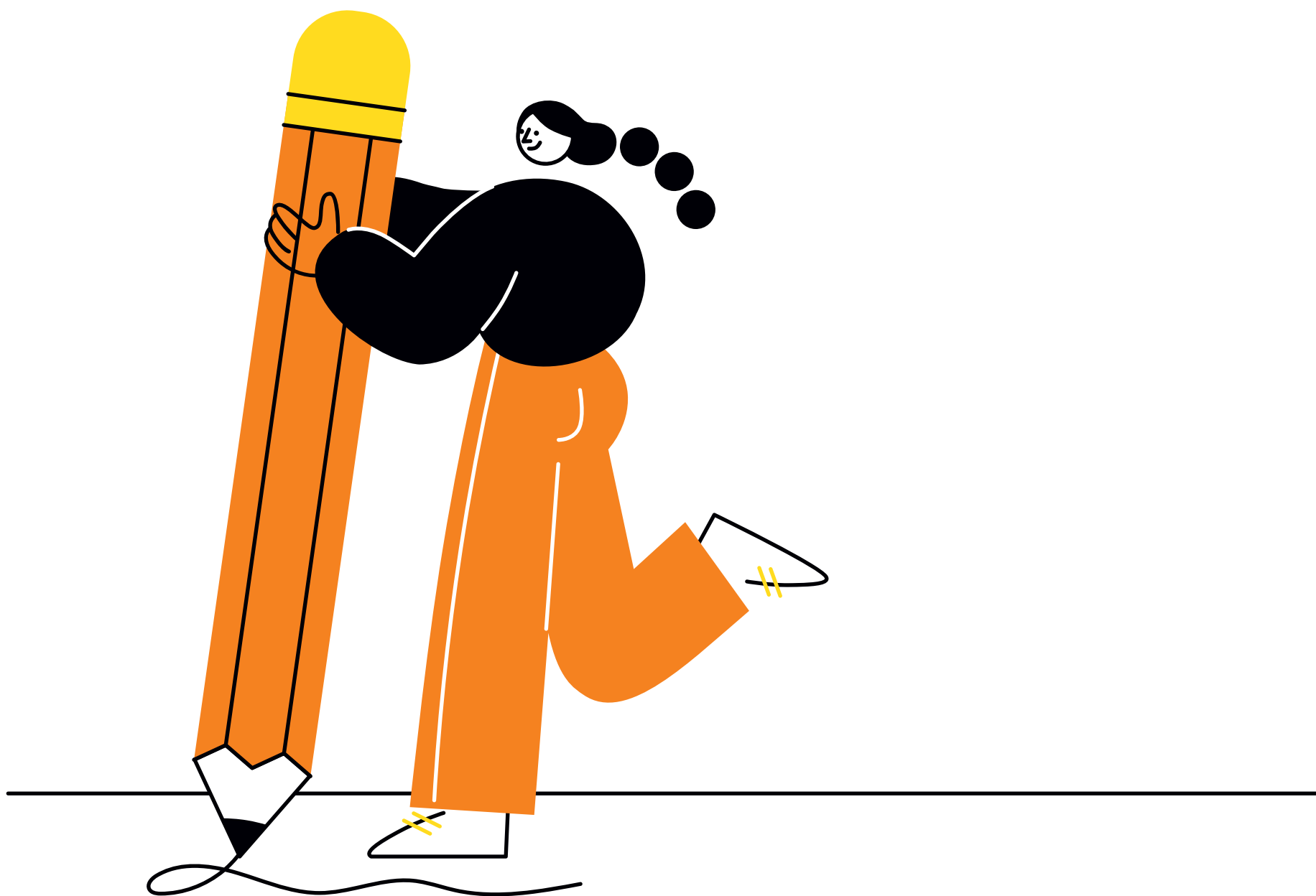
GRI 202-1

Año	SMI	Salario hombres	Salario mujeres	Ratio hombres	Ratio mujeres
2024	293,80	5.764,24	5.619,85	1861,96%	1812,81%

La brecha salarial desglosada por género y categoría profesional, y remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

GRI 405-2

Brecha salarial por categoría laboral	2024		
	Hombre	Mujer	% Diferencia salarial
Posiciones gerenciales	90.952,54	67.869,99	-25,38%
Responsables y técnicos especializados	13.337,69	14.715,04	10,33%
Técnicos y administrativos	12.450,15	12.771,43	2,58%
Total general	12.674,62	12.976,04	2,38%



**Respeto a
los derechos
humanos**

UNE 19601

Certificación del Sistema de Gestión de Compliance Penal

97%

personas formadas en materia de cumplimiento, anticorrupción y fraude

760

operaciones evaluadas (due diligence)

100% buen gobierno

Ninguna sanción por compliance

- Protección de denunciantes (Whistleblowing)
- Protección de los derechos de los trabajadores
- Compromiso con los derechos humanos y los derechos laborales
- Diálogo social y libertad sindical
- Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso

GRI 2-23; 2-25; 2-26; 406-1

Dado que las actividades de Grupo MasOrange se desarrollan principalmente en 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 vigilados y garantizados. Estas cuestiones se refieren, por lo tanto, a la adecuada gestión de los empleados y la garantía del cumplimiento de sus derechos fundamentales.

Indicadores destacados

Certificaciones

- Obtención de la certificación UNE 19601 de Sistema de Gestión de Compliance Penal

Nuestros principios de acción y de conducta están en consonancia con principios fundamentales, como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y los establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (en particular los relativos a la prohibición del trabajo infantil y forzoso), por la OCDE (en particular en materia de lucha contra la corrupción), y los compromisos que el Grupo MasOrange ha adoptado, sobre todo en materia de ESG, al ser una de las organizaciones adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndose a impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con nuestra actividad empresarial.



El compromiso con el respeto guía nuestras relaciones con todos nuestros grupos de interés y debe estar permanentemente en nuestras actividades y relaciones de negocio. El reconocimiento de las diferencias individuales debe tenerse en cuenta e ir más allá del cumplimiento mínimo de las leyes y regulaciones.

El respeto es fundamental en la interacción humana, no sólo dentro del Grupo y de cara a nuestros clientes y accionistas, sino también en nuestro entorno social.

Respetamos a las personas y su derecho a la privacidad. Respetamos las diferencias por razón de origen, etnia, sexo, cultura, edad, situación familiar, creencias religiosas y apoyo a actividades políticas o sindicales.

Anualmente, a través del informe de Ética y Cumplimiento, se informa al máximo órgano de gobierno de MasOrange en España de las principales novedades producidas en el SGCP (Sistema de Gestión de *Compliance* Penal), así como de las inquietudes de las que se haya tenido conocimiento.

Las sociedades del Grupo, Orange España y MASMOVIL, disponen de sendos certificados UNE19601, de Sistema de Gestión de Compliance Penal.

Es necesario enfatizar la importancia del órgano directivo en la implementación y efectividad de todas las medidas relacionadas con la ética de la compañía. Para reforzar la importancia del cumplimiento normativo, la dirección refuerza periódicamente su mensaje de forma activa mostrando así su compromiso en la difusión de una cultura ética.

Protección de denunciantes (*Whistleblowing*)

El procedimiento de gestión del Canal de Ética es parte integrante de la Política del Sistema interno de Información y regula la gestión de las denuncias y las consultas recibidas en el Canal de Ética. El Consejo de Administración de MasOrange ha encomendado la gestión de su Sistema Interno de Información al *Chief Compliance Officer*, el cual desarrolla sus funciones con pleno cumplimiento de las leyes y normativas. El *Chief Compliance Officer* y el Comité de Ética y Cumplimiento garantizan la protección que MasOrange ofrece a los denunciantes que utilicen el Sistema Interno de Información.

MasOrange se compromete a no utilizar medidas discriminatorias directas o indirectas sobre cualquier denunciante que envíe desinteresada y honestamente una alerta sobre hechos que contravienen las leyes o procedimientos internos de los que haya tenido conocimiento.

MasOrange garantiza que el procedimiento de gestión implementado protege el anonimato y/o confidencialidad de la identidad del denunciante, de los terceros mencionados en la alerta, así como cualesquiera datos proporcionados, y no podrá desvelarlos sin su consentimiento expreso, a excepción de los supuestos en que por obligación legal o judicial se obligase a revelar la identidad del denunciante. Si concurre esta excepción, se deberá comunicar previamente al denunciante la necesidad de desvelar su identidad, y se pondrán a su disposición las medidas necesarias para garantizar su seguridad.

Toda persona que denuncie de buena fe gozará de la debida protección conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

Quien tenga conocimiento de una situación relativa a represalias dirigidas contra quien ha presentado una alerta, deberá comunicarlo inmediatamente al *Chief Compliance Officer* al objeto que puedan ser adoptadas todas las medidas que sean necesarias para la protección de los denunciantes.

Sin embargo, el uso abusivo del sistema expone a su autor a procedimientos disciplinarios y/o judiciales.

Protección de los derechos de los trabajadores

A pesar de que las actividades del Grupo tienen un impacto reducido en relación con los derechos humanos, este es consciente de la importancia de la protección de sus empleados y del impacto social. Por ello, en la Política de ESG, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración en octubre de 2024, 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.

Los empleados de MasOrange, proveedores, y los empleados de estos pueden elevar cualquier preocupación ética a través del Canal de Ética <https://masorange.integrityline.com>. El objetivo de este canal es que puedan transmitir sus inquietudes en relación con la ética, el cumplimiento y la responsabilidad social corporativa, y que sean expertos de la compañía quienes les respondan. En 2024 se recibieron 255 comunicaciones (la mayor parte de ellas quejas de clientes y no relacionadas con el Canal de Ética), que dieron lugar a 19 investigaciones.

El *Chief Compliance Officer*, con el apoyo del área de aseguramiento y del Comité de Ética y Cumplimiento gestiona y tramita las alertas en el plazo más breve posible a fin de garantizar la consecución de la función de cumplimiento que tienen asignada.

En caso de tratarse de una alerta relacionada con una posible situación de discriminación, acoso moral o acoso sexual, se remite la misma al Área de Personas - Relaciones Laborales- a fin de que se actúe en función de lo dispuesto en el Protocolo de Acoso laboral, sexual y/o por razón de sexo.

Las temáticas por las que se pueden plantear inquietudes son las siguientes:

- Corrupción, conflicto de interés y fraude
- Ética
- Contabilidad, control interno y auditoría
- Derechos humanos y libertades fundamentales
- Salud y seguridad de las personas
- Medioambiente
- Otras vulneraciones de las leyes y regulaciones

Compromiso con los derechos humanos y los derechos laborales

Nuestro Grupo mantiene su compromiso de realizar una apropiada gestión con respecto a sus empleados y de garantizar el cumplimiento de sus derechos fundamentales, eliminando cualquier tipo de discriminación en el trabajo a través de los distintos procedimientos internos y del Código Ético del Grupo; asimismo con sus proveedores a través del obligado cumplimiento del Código de Conducta de Proveedores. En todo momento, se exige el respeto a los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional y el cumplimiento de los estándares internacionales. En el Grupo MasOrange reiteramos nuestro compromiso con la promoción de un entorno laboral inclusivo y respetuoso. Durante el último año, no tenemos constancia de comportamientos inapropiados ni de vulneraciones de los derechos humanos, salvo por una investigación derivada de una alerta recibida a través del Canal de Ética. Esta alerta señalaba la posible manifestación de acoso moral. Tras una oportuna investigación, se implementaron las medidas disciplinarias correspondientes. Este incidente refuerza la efectividad de nuestros mecanismos internos y reafirma nuestra determinación de seguir fortaleciendo nuestras políticas y programas de capacitación en derechos humanos. Nuestro objetivo continúa siendo la construcción de una cultura organizacional basada en el respeto mutuo, la igualdad de oportunidades y la promoción activa de un entorno laboral que valore y fomente la diversidad.

Diálogo social y libertad sindical

Los agentes sociales tienen un papel protagonista como portavoces de las necesidades colectivas de los profesionales que forman MasOrange. El Grupo mantiene un diálogo social fluido, acorde con el crecimiento experimentado por la organización en los últimos años.

En el ejercicio 2024 cabe destacar que se alcanzó un acuerdo con las representaciones legales de los trabajadores, unificándose bajo un mismo criterio la definición y evolución de la política de retribución variable anual.

Dentro de este contexto de diálogo social, y tras meses de negociación, en el último cuatrimestre del año se acordó la realización de un Expediente de Regulación de Empleo que afectaría a un máximo de 650 afectados.

En los meses de noviembre y diciembre de 2024 causaron baja en el grupo 504 empleados, siendo la mayor parte de las salidas voluntarias (un 82%).

Asimismo, se han prorrogado los acuerdos colectivos de teletrabajo vigentes de las sociedades pertenecientes al Grupo MasOrange, haciéndose extensible a gran parte de resto de sociedades cuyos vencimientos estaban previstos en diciembre de 2024.



Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso

GRI 407-1; 408-1; 409-1; 411-1

El Grupo manifiesta su rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso, comprometiéndose con el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, por ello tiene implementado un procedimiento de diligencia debida para la identificación de riesgos en esta materia, denominado iDDfix.

El principal objetivo de esta metodología es asegurar que las relaciones con terceras partes no presenten ningún riesgo de cumplimiento. Este año se han llevado a cabo 1002 operaciones evaluadas en materia de cumplimiento, como parte del proceso de evaluación de riesgos de proveedores.

Adicionalmente, nuestro Grupo se compromete a realizar un seguimiento del cumplimiento de su cadena de valor en lo referente al respeto de los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional. En especial, de aquellos cuya vulneración degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligatorio y respetando la libertad de asociación y negociación colectiva.

Animamos a nuestros proveedores a superar la certificación EcoVadis, entidad con la que MasOrange tiene un acuerdo para ofrecer condiciones comerciales ventajosas a nuestros proveedores para superar el mismo. Dentro de los criterios de evaluación de sostenibilidad de dicha certificación se incluyen: trabajo infantil, trabajo forzado y tráfico de personas Diversidad, discriminación y acoso y derechos humanos de terceros.

No se han identificado casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas durante el periodo objeto del informe.



Sociedad

99,20%

cobertura 4G

88,4%

cobertura 5G

31

millones de hogares con acceso a fibra óptica

96,10%

cobertura en zona rural

+4.100

mayores han mejorado sus competencias digitales

+2.600

empleados participantes en programas de voluntariado corporativo

200.000 €

donados a Cruz Roja para dar respuesta a la emergencia de la DANA

- Conectividad de calidad y desarrollo rural
- Ofertas inclusivas, oportunidades para todas las personas
- Mayores conectados
- Impulsando la digitalización de autónomos, pymes y emprendedores
- Uso responsable de la tecnología
- IA y 5G como palanca de sostenibilidad
- Voluntariado +O
- Emprendimiento de impacto y divulgación de la sostenibilidad
- Fundación Orange y Fundación Euskaltel

GRI 2-28; 201-1

Como operador de confianza, el propósito de MasOrange es (re)conectar a las personas poniendo la tecnología al servicio de la mejor experiencia. Por ello, somos el operador con mayor cobertura FTTH del país y contamos, asimismo, con una de las mejores coberturas móviles (4G y 5G). Nuestra misión es humanizar la tecnología para facilitar la comunicación entre las personas y acercarlas estén donde estén; acelerar el acceso a servicios innovadores, colaborando con las mejores empresas del mundo, y ofrecer una experiencia fácil, sencilla y sin problemas.

Nuestra ambición es ser el operador con los clientes más satisfechos, consolidarnos como motor del talento y liderar la económica del propósito en España, siendo respetuoso con las personas y el planeta. Asimismo, trabajamos en la accesibilidad a la tecnología para todos y en el desarrollo de productos y servicios que mejoren la experiencia de todos. Para ello, MasOrange:

- Crear la empresa con el mejor impacto positivo en España, gracias a su respeto por las personas y el planeta.
- Hacer accesible la tecnología para todos.
- Desarrollar nuevos servicios útiles para nuestros clientes.
- Contar con el mejor talento: «gente buena, buena gente».
- Contribuir a la sociedad a través de la tecnología y la conectividad.

Como actor esencial en la digitalización y primera teleco en número de clientes en España tenemos un compromiso máximo por la democratización del acceso a la conectividad y servicios digitales respetando los derechos fundamentales, el Estado de Derecho, la democracia, la inclusión, la accesibilidad, la igualdad, la sostenibilidad, la resiliencia, la seguridad, la mejora de la calidad de vida, para todas las personas en todos los ámbitos y zonas geográficas de nuestro país.

Como agente clave para la digitalización, MasOrange contribuye a que la economía y la sociedad española sean dinámicas, eficientes en el uso de los recursos y justas, al mismo tiempo que apoyamos los principios europeos de la transformación digital:

- Colocando a las personas en el centro de esta transformación.
- Respaldando la solidaridad, la integración y el acceso inclusivo mediante la conectividad, la educación, la formación y las capacidades digitales, unas condiciones de trabajo justas y equitativas y el acceso a servicios digitales.
- Fomentando la participación de todas las personas en el espacio público digital, sin importar su edad, condición ideología o género.
- Aumentando la seguridad, la protección y el empoderamiento en el entorno digital, especialmente de los niños y los jóvenes, garantizando la privacidad y el control individual de los datos.
- Promoviendo la sostenibilidad a través de nuestros compromisos y acciones, siguiendo el modelo con la cultura organizativa.
- Impulsando la igualdad de oportunidades para las personas con condiciones particulares como la discapacidad intelectual o física brindándoles a través de la tecnología herramientas clave para su integración y bienestar.

Sabemos que la tecnología es un factor clave para el desarrollo de posibilidades en términos socioeconómicos, educación de calidad, acceso a la cultura, mejora de la empleabilidad e impulso al emprendimiento; y los grupos que ahora conforman MasOrange llevan años contribuyendo a que esas grandes oportunidades que ofrece el mundo digital lleguen a todas las personas.

En la actualidad, la innovación tecnológica está presente en todos los rincones del planeta y se ha convertido en la llave para avanzar y abrir una puerta hacia la igualdad. Pero, a la vez, somos conscientes de que la brecha digital es un problema complejo, ya que la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) entre los diversos grupos sociales se ve afectada por factores económicos, geográficos, de género, de edad o culturales.

En MasOrange consideramos que ese acceso a la sociedad digital, que denominamos igualdad digital, debe ser un derecho universal. Como muestra de nuestro compromiso con ese convencimiento, hemos puesto en marcha diferentes servicios e iniciativas para que la tecnología y el mundo digital sean accesibles para todos y cada vez más personas puedan disfrutar de sus beneficios.

Indicadores destacados

Acceso a la conectividad	• Completar el desarrollo de 4G en las zonas rurales	96,10%
	• Proporcionar internet de alta velocidad (hogares con fibra óptica comercializable)	31 millones
	• Liderar el despliegue de 5G en España	88,40%
Acceso a servicios esenciales	• Productos y servicios sociales	76.100 personas
Apoyar el uso general de la tecnología digital	• Ayudar a las personas mayores a desarrollar competencias digitales	
Apoyo a proyectos digitales	• Apoyo al emprendimiento con impacto positivo	
Voluntariado +O	• Empleados participantes de programas de voluntariado corporativo para proyectos sociales	2.625 empleados

MasOrange cuenta con un objetivo social fundamental que consiste en contribuir positivamente a la sociedad y al bienestar de las comunidades en las que opera. Por eso, formamos parte de asociaciones, iniciativas y entidades de ámbito nacional e internacional, que nos ayudan a impulsar la transformación digital, promover la innovación, mejorar la competitividad y el desarrollo justo e inclusivo de nuestra sociedad.

- A continuación, se desglosa la lista de entidades sin ánimo de lucro (fundaciones y asociaciones) de 2024:
- Asociación Cultural Avanza ONG
 - ATA
 - B Corp
 - Cámara de comercio francesa (CCF)
 - CEOE
 - Cepyme
 - Circulo de Impacto Unlimited
 - Comité de emergencia
 - Cruz Roja
 - Fundación Anar
 - Fundación Euskaltel
 - Fundación FDI
 - Fundación Orange
 - Fundación SERES
 - Pacto de Naciones Unidas
 - Red Innicia
 - Save The Children
 - Voluntare

En el ámbito de los patrocinios, MasOrange ha mantenido en 2024, al igual que en 2023, su apuesta por el territorio tenis, colaborando con prestigiosos torneos como el Mutua Madrid Open y el Barcelona Open Banc Sabadell Trofeo Conde de Godó. Asimismo, renovamos el contrato de patrocinio con la Real Federación Española de Tenis, en virtud del cual Orange sigue apoyando el tenis español a través de los torneos organizados por la RFET.

En el territorio de la música, apoyamos de nuevo el festival Mad Cool, uno de los más reconocidos en España, y también el festival Universal Music Week, en Sevilla.

En el deportivo Grupo **MasOrange** ofreció la mejor conectividad en la entrega de galardones de la 25ª edición de los **Laureus World Sports Awards**. Los Laureus son reconocidos como el 'Premio Mundial a los Atletas por excelencia' y son el estándar de oro para las estrellas del deporte mundial que cada año esperan ver sus nombres añadidos a una lista de ganadores que incluye a los más grandes de todos los tiempos.

Así mismo, Real Madrid CF apostó por el operador Orange para ser socio oficial de telecomunicaciones en España, de la sección de fútbol (masculina y femenina) de Real Madrid CF.

La marca Euskaltel contó con un equipo de profesionales sobresalientes, el equipamiento más avanzado tecnológicamente y un cuerpo técnico de primer nivel. Que conformó la “marea naranja” en la vuelta ciclista del 2024.

La participación en estos patrocinios se integra de forma natural en las señas de identidad de Orange, ya que enlaza con la apuesta por ofrecer la mejor experiencia en estos eventos a nuestros clientes gracias a la calidad de la conectividad que aportan nuestras redes de última generación, al mismo tiempo que desarrollamos acciones innovadoras que nos permiten acercar a los asistentes a estos acontecimientos de una forma única y exclusiva.

Donaciones y patrocinios a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro	2024
Donaciones y patrocinios	320.000
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	
Donaciones a Fundación Euskaltel y Fundación Orange	2.975.000
Total	3.295.000

Para profundizar un poco más en nuestro impacto social, desde las Fundaciones Orange y Euskaltel se llevan a cabo diferentes proyectos que nos permiten maximizar nuestra contribución al crecimiento y desarrollo sostenible del país.

Conectividad de calidad y desarrollo rural

GRI 203-1; 203-2; 413-1

Infraestructuras	2024
Inversión para el desarrollo de infraestructuras de comunicación (Millones de €)	482,4 31
FTTH UUll accesibles totales (millones)	
Cobertura y calidad de servicios	2024
Cobertura de población española 4G (%)	99,20%
Municipios con acceso móvil 4G	7.691
Cobertura 5G (municipios)	3.654
Despliegue en zonas rurales (<5.000 habitantes)	2024
Municipios con acceso móvil 4G	6.376
% de cobertura 4G (población)	96,10%
Municipios con FTTH	1.439
Clientes	2024
Número total de clientes de fijo, móvil y M2M (miles)	38.956
De los cuales clientes de 4G (miles)	20.540
De los cuales clientes de 5G (miles)	5.261
De los cuales clientes de banda ancha fija (miles)	7.124
De los cuales accesos fibra (miles)	31.000

MasOrange quiere seguir contribuyendo al liderazgo tecnológico del país en materia de conectividad y digitalización, gracias a sus planes de despliegue de redes de nueva generación, para que todos los españoles tengan acceso a Internet residan donde residan.

En lo que a conectividad móvil se refiere, MasOrange prevé continuar con la extensión de su red 5G en 2025 con el objetivo de alcanzar con esta infraestructura de quinta generación a prácticamente el 100% de los municipios españoles de más de 10.000 habitantes (unas 750 localidades), que es donde se concentra alrededor del 80% de la población del país, según datos del Instituto Nacional de Estadística.

Según los planes de la compañía, su red 5G llegará a casi 3.700 municipios a finales de este año (casi 1.000 más que en la actualidad). De esta forma, casi el 50% de las poblaciones españolas podrá disfrutar de las enormes ventajas que reporta la conectividad móvil más avanzada gracias a MasOrange. En la actualidad, MasOrange cubre el 85% de la población española con su red 5G.

Líder en la banda 700 MHz, fundamental para reducir la brecha digital en España

Con una red cercana a los 11.055 sites de 700 MHz, MasOrange es hoy el operador líder en despliegue de nodos en dicha banda, esencial para reducir la brecha digital territorial en España y contribuir así a repoblar la llamada “España vaciada” y reducir la brecha digital.

Del total de nodos de 700MHz con los que cuenta la compañía en la actualidad, cerca de 5.500 se distribuyen en unas 2.500 localidades de menos de 50.000 habitantes. Asimismo, también se benefician de esta red móvil alrededor de 600 pequeños pueblos y aldeas donde viven menos de 1.000 personas.

Primer operador en ofrecer 5G SA

Además, MasOrange ha sido el primer operador de España en ofrecer el nuevo standard 5G SA y una de las primeras de Europa en lanzarlo.

Este nuevo servicio convierte a MasOrange en el único operador en España capaz de ofrecer a las empresas este servicio 5G Stand Alone, el 5G más avanzado que asegura la máxima calidad y seguridad, por ejemplo, a través de redes privadas 5G y que el operador ya está ofreciendo al Puerto de Barcelona o a BasqueCCAM

- Cabe señalar, que la banda de 700 MHz ofrece entre sus ventajas:.
- Mejor cobertura en interiores.
 - Mayor alcance (ideal para cubrir áreas extensas con baja densidad de población, como las zonas rurales).
 - Complementa la banda de 3.5GHz, cuyo despliegue en poblaciones de más de 500.000 habitantes es coliderado por MasOrange.

MasOrange cuenta con la tecnología y los recursos necesarios para reforzar su compromiso con el entorno rural e impulsar el desarrollo socioeconómico y tecnológico del territorio. Realiza un doble despliegue de 5G rural gracias, entre otras, a la reciente adjudicación del programa Único Redes Activas **con el que el Gobierno repartió 508 millones de euros para llevar esta tecnología a 1,8 millones de habitantes de municipios pequeños.**

Este compromiso se manifiesta, por ejemplo, en los más de 2.300M€ de inversión acumulada a lo largo de la trayectoria de Orange, MASMOVIL y su filial R en Galicia.

La digitalización de hogares y empresas y la inversión en Galicia siguen siendo los principales pilares de la compañía gallega R y del grupo MasOrange para situar a la comunidad al nivel de las regiones más avanzadas del mundo, según se ha explicado al presidente de la Xunta. Con este objetivo, MasOrange/R invertirá más de 200M€ en los próximos 3 años en Galicia para seguir impulsando su desarrollo económico y tecnológico.

En el **territorio murciano** en donde MasOrange acumula una inversión histórica superior a 903M€ y ofrece la mejor cobertura móvil con tecnología 5G a cerca del 97% de la población de la Región, y cobertura de fibra a cerca de 900.000 hogares y empresas del territorio.

A través de sus distintas marcas, ofrece sus servicios a 875.000 líneas de móvil y banda ancha de clientes murcianos satisfechos. Grandes administraciones públicas, como el Ayuntamiento de Murcia, y empresas con sede en la Región, como son la Federación Regional de Organizaciones y Empresas de Transporte de Murcia, Grupo Orenes, AMC Global o Zamora Company, entre otras, confían sus comunicaciones a MasOrange.

También, ha reforzado su compromiso para situar a **Asturias** al nivel de las regiones más avanzadas del mundo. La digitalización de hogares y empresas y la inversión en el territorio siguen siendo los principales objetivos de Telecable y de MasOrange para Este compromiso se concreta en los más de 1.400€ de inversión y 100M€ en los próximos 3 años en la región para seguir impulsando su desarrollo.

Telecable y las marcas de MasOrange en Asturias son la primera opción para los clientes asturianos, como demuestra el hecho de que la compañía cuenta con una cuota de mercado de más del 50% en el territorio. Telecable/ MasOrange cuenta con la mayor cobertura de banda ancha que garantiza la excelencia en el servicio.

En Andalucía tiene un claro compromiso al considerarla una comunidad estratégica para su desarrollo en los próximos años. Como muestra de su compromiso con este territorio, contribuye de forma decidida a su transformación digital, así como al progreso y a la creación de empleo, poniendo a disposición de ciudadanos y empresas las mejores redes de telecomunicaciones de fibra y móvil. La apuesta de MasOrange por Andalucía se ha concretado ya en más de 5.500M€ de inversión acumulada a lo largo de la trayectoria de Orange y MASMOVIL en este territorio, principalmente destinados al desarrollo de las mejores infraestructuras de telecomunicaciones de fibra y móvil. Gracias a ello, la compañía cuenta ya con cerca de 5,2 millones de hogares y comercios conectados en la Comunidad con fibra óptica, lo que supone una cobertura de prácticamente el 100% sobre el total de inmuebles del territorio. De estos, más de 1M corresponde a localidades con @MasOrange_ ES 2 menos de 10.000 habitantes.

En Euskadi este compromiso se concreta en los más de 3.700M€ de inversión acumulada a lo largo de la trayectoria de Orange, MASMOVIL y su marca de referencia en Euskadi, Euskaltel.

La digitalización de hogares y empresas y la inversión en el territorio siguen siendo los principales pilares de Euskaltel y de MasOrange para situar al País Vasco al nivel de las regiones más avanzadas del mundo. Con este objetivo, Euskaltel/MasOrange invertirá más de 200M€ en los próximos 3 años en Euskadi para seguir impulsando su desarrollo económico y tecnológico.

Ofertas inclusivas, oportunidades para todas las personas

GRI 411-1; 413-1

El primer escalón para formar parte del mundo digital es estar conectado. Por eso, en 2020, Orange España se convirtió en la primera compañía de telecomunicaciones en lanzar una tarifa social, adaptada a las necesidades y a la capacidad económica de los hogares con menos recursos.

Desde entonces, hemos seguido mejorando esta propuesta de conectividad solidaria para llegar a cada vez más personas, con el objetivo de seguir apoyando la inclusión digital de los más vulnerables y evitar que el acceso a las comunicaciones se convierta en una barrera más en su desarrollo social y económico.

La **Tarifa Social de Orange España** ofrece acceso a Internet con fibra simétrica 500 Mbps (tanto de subida como de bajada); línea fija, con llamadas ilimitadas a fijos nacionales; y una línea móvil, con llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales y un bono de 3GB de datos para navegar a máxima velocidad. Todo ello sin compromiso de permanencia.

Pueden acceder a esta tarifa las familias beneficiarias del Ingreso Mínimo Vital (IMV) o de la Renta Mínima de Inserción (RMI) que promueven las distintas Comunidades Autónomas. Además, cabe señalar que puede contratarse en cualquier momento, como el resto de las tarifas del catálogo de Orange.

Otra de las iniciativas que nuestra compañía ha consolidado a lo largo de los últimos años son los denominados **Gigas solidarios**, pensados para aquellos hogares que no pueden plantearse, por dificultades económicas, acceder a una conectividad mínima. Así, desde 2022 apoyamos a que familias ucranianas refugiadas en España sigan conectadas, a través de 200 líneas gratuitas y 200 dispositivos de conexión MIFI donados a Cruz Roja. Asimismo, continuamos ofreciendo conexión gratuita a familias en exclusión digital en colaboración con Cáritas Madrid y distribuyendo equipos informáticos a ONGs.

Conscientes de la importancia de las comunicaciones ante situaciones de crisis humanitaria, y con el fin de facilitar que las personas puedan seguir conectadas en los momentos más críticos, Orange España ofreció, sin coste, las llamadas internacionales, SMS y datos entre España y Marruecos cuando se produjeron los terremotos. De esta forma, nuestra compañía mostró su apoyo al pueblo marroquí en estos momentos tan dolorosos, ayudando también a facilitar las comunicaciones de los clientes de Orange que se encontraran en Marruecos durante el seísmo o que se hubieran desplazado al país para apoyar en las labores de emergencia y reconstrucción de las zonas devastadas. Asimismo, facilitábamos las comunicaciones a quienes, residiendo en España, necesitaran mantener contacto con sus familias en momentos tan complicados.

Además, Orange España ofrece a sus clientes un variado catálogo de dispositivos a precios muy asequibles, gracias a las subvenciones aplicadas sobre el precio del fabricante y a las facilidades de la venta a plazos, haciendo posible, de esta manera, el acceso a terminales y conexión a aquellos clientes que más lo necesitan.

Cabe destacar que el 100% de nuestros dispositivos se pone a la venta a través de la venta a plazos, facilitando así su adquisición. Los clientes también pueden optar por comprar equipos reacondicionados, manteniendo la calidad del producto a un precio más bajo.

Por otra parte, en el catálogo de Orange España cuenta con equipos “feature phones”, diseñados para las personas más mayores y que cuentan con características como el botón SOS, botones y pantallas de dimensiones superiores y con un cargador más cómodo, para facilitar el uso del dispositivo en este segmento. Además, todos los smartphones en el catálogo de Orange España cuentan con configuraciones accesibles para personas con problemas de visión o auditivas.

Gracias a todas estas propuestas, Orange España hace efectivo su compromiso para que la tecnología actúe como una herramienta de inclusión social para todas las personas y no como un obstáculo adicional para la integración de los más vulnerables o los que tienen más dificultades de comunicación.

Mayores conectados

GRI 203-1; 203-2; 413-1

Según el informe ‘Impacto de la transformación digital en España: 1998-2023’ de la Consultora Nae y en colaboración con la Fundación Orange, la brecha digital en función de la edad ha disminuido considerablemente en los últimos años. Aun así, entre los mayores de 74 años, la diferencia en el acceso a internet sigue siendo elevada, con una brecha de 58 puntos en 2022. Esto pone de relieve la necesidad de programas como ‘Mayores Conectados’, que facilitan la integración digital de este colectivo y que viene a recordar la importancia de facilitar la inclusión de las personas más mayores en la nueva tecnología digital, para que esta se convierta en una herramienta de integración y no en una barrera más en su día a día.

Con este objetivo, MasOrange cuenta con el programa ‘Mayores conectados’, a través del cual se ofrecen talleres de formación dirigidos a mejorar las competencias digitales de las personas mayores de 65 años. Este programa ha beneficiado ya a cerca de 10.000 participantes, que han pasado por los cursos impartidos por la compañía en más de 100 tiendas Orange de toda España, así como en su centro Orange Digital Center (ODC) de Madrid. Todas estas personas tuvieron la oportunidad de acercarse al mundo digital gracias a las más de 2.300 formaciones presenciales que ha realizado MasOrange para ellos hasta la fecha.

En cuanto al perfil de los asistentes, casi un 68% han sido mujeres y la edad promedio se sitúa en el entorno de los 72 años. Cabe destacar, además, la buena acogida que estos talleres tienen entre sus alumnas y alumnos. Esto viene avalado por la positiva evaluación que de los mismos hicieron los propios participantes, con una calificación media de 9,8 sobre 10 (mejorando, incluso, una décima en comparación con el pasado año).

Estos talleres gratuitos y abiertos tanto para clientes como no clientes de MasOrange tienen como objetivo familiarizar a los más mayores con la nueva sociedad digital y sus herramientas y servicios, en unas sesiones siempre dinámicas, amenas y, sobre todo, prácticas. Así, progresivamente, superan las dificultades y los miedos que pueden encontrar en el uso de las herramientas y dispositivos, facilitando de esta manera su autonomía digital y mejorando su calidad de vida.

Las competencias que adquieren tienen que ver con el uso de sus terminales inteligentes y sus funcionalidades más básicas –acceso a la agenda de contactos, realización de llamadas, envío de mensajes y correos electrónicos, utilización del WhatsApp y las videollamadas, realización y envío de fotos y vídeos, navegación por Internet, etc.- hasta operaciones más avanzadas y sofisticadas, como la descarga e instalación de apps recomendadas para su actividad cotidiana, usar las redes sociales, realizar pagos seguros, adquirir entradas para espectáculos, hacer online sus gestiones médicas y con la Administración Pública o incluso chatear con un asistente de inteligencia digital.

Este año, y como novedad, MasOrange ha colaborado con Meta en la realización de una innovadora iniciativa en diferentes provincias para dar a conocer la realidad virtual al público senior. A través de los 12 talleres dedicados a esta acción, casi 80 personas mayores tuvieron la oportunidad de embarcarse en un viaje inmersivo hacia uno de los tesoros arquitectónicos más emblemáticos del mundo: la parisina Catedral de Notre Dame.

La satisfacción de los participantes alcanza un 9,8 sobre 10, lo que demuestra la utilidad de estos talleres para las actividades cotidianas de las personas mayores.

Un paso más allá en nuestro compromiso por la capacitación de nuestros mayores

Además, MasOrange ha obtenido la adjudicación del programa Generation D para el desarrollo de las competencias digitales para personas mayores de 60 años para la consecución de los siguientes objetivos:

Promover la inclusión digital: Facilitar el acceso de las personas mayores a la tecnología digital y fomentar su participación en la sociedad digital actual. Desarrollar habilidades digitales básicas: Capacitar a las personas mayores en el uso de herramientas digitales básicas, como computadoras, teléfonos inteligentes y tabletas, así como en el uso de internet y correo electrónico.

Fomentar la autonomía: Ayudar a las personas mayores a adquirir las habilidades necesarias para realizar tareas cotidianas en línea de manera autónoma, como realizar compras en línea, pagar facturas electrónicamente y comunicarse con familiares y amigos a través de redes sociales y correo electrónico.

Promover el bienestar social y emocional: Utilizar la tecnología digital como una herramienta para fomentar el contacto social y la conexión con otros, reduciendo el aislamiento social y promoviendo el bienestar emocional de las personas mayores.

Facilitar el acceso a información y servicios: Capacitar a las personas mayores para buscar información relevante en línea, acceder a servicios públicos y de salud, y utilizar recursos educativos y de entretenimiento disponibles en la web.

Mejorar la seguridad en línea: Educar a las personas mayores sobre los riesgos de seguridad en línea y proporcionarles estrategias y técnicas para proteger su privacidad, evitar estafas y mantenerse seguros mientras navegan por internet.

Para ello, pondrá a disposición de la ejecución del programa su red comercial de 25 Tiendas Propias y más de 100 Franquicias con capilaridad por todo el territorio nacional. Además, contaremos también con la colaboración y la cesión de espacios por parte de colaboradores como los ayuntamientos, diputaciones y empresas.

Disponemos de una aplicación integral para gestionar eficientemente el proceso formativo y administrativo de cursos de formación. Con diversos perfiles de usuario, incluyendo administrador, coordinador y formador, la plataforma ofrece un conjunto completo de funciones para satisfacer las necesidades de cada usuario.

Estas actuaciones forman parte de la iniciativa Generación D, impulsada por Red.es, entidad adscrita al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Con un presupuesto total de 45 millones de euros para la formación de personas mayores, personas con discapacidad, personas vulnerables y población sin competencias digitales básicas, las actuaciones están financiadas por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia a través de los fondos Next Generation de la Unión Europea, en el marco de la inversión 1 del Componente 19, Plan Nacional de Competencias Digitales.

Impulsando la digitalización de autónomos, pymes y emprendedores

MasOrange quiere seguir siendo el mejor socio de autónomos y pymes a la hora de abordar la necesaria digitalización de sus procesos y actividades, para así hacer crecer sus negocios en un entorno económico cada vez más global. Con objeto de facilitar esta evolución a aquellos empresarios que no cuentan con las herramientas para ello, Orange España ha lanzado un nuevo **porfolio de servicios digitales**, que les ayudará a dar el paso hacia la digitalización de sus actividades, poniendo a su disposición aquellas soluciones que mejor se adapten a sus objetivos y necesidades.

Como ejemplo de nuevos servicios lanzó: Gestión Hostelería y Gestión Comercios, diseñados para optimizar la operativa diaria de bares, restaurantes, y otros comercios, ofreciendo una amplia gama de funcionalidades:

- Gestión Hostelería incluye la gestión y control de mesas, seguimiento de platos y pedidos incorporando un sistema de TPV que permite tomar comandas desde el móvil, carta digital con QR, facturación de clientes, así como control del stock del almacén.
- Gestión Comercios se enfoca en la gestión y control de inventario, seguimiento de ventas y pedidos, gestión de clientes y proveedores, manejo de caja y tickets además de facturas simplificadas. Ambas, se presentan como herramientas clave para la digitalización y profesionalización del sector de la hostelería y el comercio, siendo accesibles desde cualquier dispositivo móvil y diseñadas para ser configuradas según las necesidades específicas de cada negocio, ofreciendo un alto grado de personalización

En un contexto en el que más del 70% de las empresas reconoce haber sufrido en algún momento un incidente de ciberseguridad, esta evolución en el porfolio tiene como eje principal dar respuesta a la creciente demanda de ciber protección de este colectivo, así como de otros servicios, como, por ejemplo, la disponibilidad en la nube o la aplicación de Inteligencia Artificial (IA). En este sentido, estos son los servicios diferenciales de este nuevo catálogo Love Empresa:

- Servicios avanzados de Ciberseguridad: para proteger los negocios y evitar cualquier tipo de amenaza, tanto en sus dispositivos como en la navegación por internet. Esto incluye, además, soporte informático 24x7 para dar respuesta a cualquier incidencia y asegurar la continuidad de la actividad empresarial.
- Almacenamiento Cloud Ilimitado: autónomos y pequeñas empresas podrán mantener archivos, documentos, fotos, vídeos... accesibles en todo momento y de manera segura, ahorrando espacio en los dispositivos y facilitando la colaboración con todo el entorno digital.
- Incorporación de Inteligencia Artificial (IA) en el servicio de “Presencia Digital”, incluido como beneficio en las tarifas Love Empresa. De esta forma, además de mejorar la visibilidad de un negocio en Internet, se añade la posibilidad de publicar posts en Redes Sociales generados con IA, para atraer nuevos clientes de forma más sencilla.

Estudios recientes demuestran que la digitalización mejora la eficiencia interna, pero sobre todo amplía las oportunidades de crecimiento y mejora la capacidad de adaptación de una empresa en un mundo cada vez más dinámico y competitivo. En concreto, se pone de relieve que la implementación de soluciones digitales contribuye a incrementar la eficiencia en el trabajo (52,5%) y a un importante ahorro de costes (43,5%), según datos del Informe Hiscox de Pymes y Autónomos en España, realizado por KPMG.

El nuevo catálogo de servicios digitales facilita el crecimiento de cualquier tipo de negocio, ya que contribuye a aumentar su cartera de clientes y el volumen de sus ingresos, al mismo tiempo que agiliza sus gestiones, reduce costes y ayuda a mejorar en eficiencia y competitividad. Estas soluciones incluyen tanto productos de marketing digital como de gestión de clientes y factura electrónica.

Por otra parte, actualmente en España el 40% de los autónomos y pymes aún no se ha digitalizado, fundamentalmente por la falta de conocimientos técnicos para llevar a cabo este proceso. Por este motivo, se proporciona el asesoramiento que cada negocio necesite para implantar las herramientas digitales en su actividad, y acompaña a estos empresarios en el seguimiento y evolución del proceso. Esto proporciona la ventaja añadida de tener un interlocutor para todos los servicios, incluyendo las telecomunicaciones, y con la comodidad de recibir una única factura.

MasOrange ha firmado con convenio de colaboración con ATA (asociación de trabajadores autónomos) para la colaboración en actividades de interés general para +O y ATA, para fomentar la promoción de las actividades desarrolladas por ATA y para facilitar a los autónomos asociados el conocimiento de los servicios de +O, así como para la capacitación digital de los asociados que no dispongan de esas capacidades.

Con Cepyme (Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa) colaboramos en la celebración de encuentros empresariales y en la celebración de su Asamblea Anual.

También +O pertenece a CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales) con la que colaboramos en las iniciativas de transformación digital que sean interesantes para ambos.

Uso responsable de la tecnología

GRI 413-2

MasOrange, a través de sus marcas, lleva años impulsando múltiples iniciativas para garantizar un uso provechoso y seguro de las pantallas por los más jóvenes. Según datos del informe de UNICEF España “Impacto de la tecnología en la adolescencia, relaciones, riesgos y oportunidades”, la edad media para el acceso al primer dispositivo móvil de uso personal en España tiene lugar antes de los 11 años. Niños, niñas y adolescentes manejan la tecnología desde muy temprana edad, saben moverse por las aplicaciones a la perfección, descargar contenidos, buscar vídeos, navegar..., pero estas actividades no siempre se llevan a cabo con un criterio informado y no siempre son conscientes de los riesgos a los que pueden exponerse como: ciberbullying, adicción al móvil y a las redes sociales, o problemas de salud mental como ansiedad y depresión, entre otros. Debido a esto, incluso desde antes de entregar a los o las menores un teléfono móvil de uso personal se necesita una planificación y, después, un acompañamiento. Orange responde a estas preocupaciones con el primer móvil para acompañar a los más jóvenes en su digitalización.

Lanzamiento de TúYo: la primera solución completa para proteger a los niños en el uso de su primer móvil

Para dar respuesta práctica a las necesidades de la sociedad y afianzar nuestro compromiso con el uso responsable de la tecnología, Orange lanza TúYo, la primera solución completa para proteger a los niños en el uso de su primer móvil que responde a las principales preocupaciones de los padres cuando sus niños usan el móvil: permite limitar el tiempo de uso, el bloqueo a contenidos inapropiados y la localización de los menores. Es sencillo de usar porque tiene sus principales funcionalidades preconfiguradas y, por lo tanto, facilita la vida a los padres que pueden elegir entre tres modalidades según el uso que los padres consideran más adecuado para sus hijos.

TúYo es la primera solución completa para ayudar a las familias que buscan una forma segura, sencilla y responsable para que sus hijos accedan a su primer teléfono móvil ya que permite limitar el tiempo de uso diario y el bloqueo de contenidos no adecuados.

Esta propuesta, alineada en el compromiso de la compañía con la inclusión digital responsable para todos, ha sido desarrollada de la mano de los propios padres y de los expertos de Empantallados, plataforma formada por especialistas de la educación y la tecnología que acompañan a las familias para establecer una relación saludable con el mundo digital. Permite bloquear el acceso a los contenidos inapropiados, moderar el tiempo de uso y mediante localización, tener la seguridad que los niños están bien en todo momento. El nuevo servicio de Orange responde a las principales preocupaciones de los padres a la hora de dar a sus hijos su primer teléfono móvil: que no accedan a contenidos inapropiados, que pasen un tiempo limitado frente a una pantalla y que sepan dónde se encuentran sus hijos para saber que están siempre en lugar seguro.

Además de sus completas prestaciones móviles -con todas las llamadas y SMS incluidas y datos ilimitados 5G los elementos diferenciales que incluye el servicio son:

- Una app de control parental para que todos los miembros del núcleo familiar tengan claro desde el principio el uso que los menores van a hacer de su móvil.
- A través de la app los padres y madres establecen: o El tiempo de exposición a las pantallas y los horarios de descanso digital de sus hijos, limitando horarios y bloqueando la navegación por la noche. o La gestión y control de contenidos web: con la restricción de aplicaciones y contenidos nocivos. o La geolocalización con zonas de seguridad definidas (geofencing) para saber que los niños están bien, detección de evasión y bloqueo (eliminación de la SIM o la aplicación) y monitorización de carga de batería. o Un botón del pánico para avisar en caso de emergencia.
- Además, incluye un pacto entre hijos y padres que, a través de la firma simbólica de ambos, establece una relación de mutuo apoyo en el uso de la tecnología: los adultos, siendo ejemplo de comportamiento digital y brindando su acompañamiento y confianza a sus hijos; y los menores aceptando la responsabilidad que sus padres ponen en ellos a través de la aceptación de pautas de uso para tener ese primer móvil. adecuados; además, limita el acceso al móvil durante el horario de descanso.



Primer informe sobre Infancia y adolescencia en entornos digitales

El acceso de menores y adolescentes a las nuevas tecnologías es un tema de gran relevancia tanto en España como a nivel global. Este informe, realizado por la Fundación Orange, GAD3 y Save the Children, se basa en entrevistas a más de 2.500 personas y la participación de 17 expertos.

La cuestión del acceso a las nuevas tecnologías de los menores y adolescentes es uno de los temas de los que más se está hablando actualmente, tanto en España como fuera de nuestras fronteras. Se trata de la primera generación que convive con esta realidad en su día a día y, desde MasOrange, creemos que es necesario poner nuestro granito de arena para contribuir a dar un poco de luz en la situación actual, tanto a los niños y adolescentes como a los propios padres, a los que en ocasiones este tema les está haciendo grande y no saben cómo abordarlo.

Como empresa tecnológica, entendemos la tecnología como la gran facilitadora del estilo de vida que tenemos en la actualidad. La tecnología nos permite estar conectados con nuestros seres queridos en cualquier parte del mundo, formarnos en cualquier disciplina, conocer el mejor camino para llegar a casa cada día, nos permite teletrabajar, comprar online, hacer operaciones bancarias al momento...

Este informe profundiza sobre las principales preocupaciones y las posibles soluciones que se pueden poner encima de la mesa para mejorar esta situación. Los insights de dicho informe servirán para la construcción de

un plan a medio/largo plazo que nos ayude a generar un impacto positivo en la atención específica de los menores y sus necesidades.

El estudio ha partido de la aplicación de varias herramientas de investigación social, lo que nos ha permitido disponer de información desde las diferentes perspectivas de varios targets (población general, padres y madres, adolescentes, profesorado y expertos de distintos sectores), así como realizar un diagnóstico de la situación para identificar los riesgos, las oportunidades y los desafíos que afrontan la infancia y la adolescencia en el ámbito digital.

Objetivos del estudio:

- Diagnosticar la vulnerabilidad de la infancia y adolescencia en el ámbito digital, con un enfoque en la privacidad en internet.
- Detectar las emociones de los menores y sus familias en el entorno digital.
- Explorar los beneficios y riesgos de los dispositivos móviles y el entorno digital.
- Entender la concepción de la privacidad digital por parte de los menores y sus familias.
- Establecer un diálogo intergeneracional sobre la privacidad digital y el uso de tecnologías.
- Analizar el conocimiento y valoración de iniciativas para proteger a los menores en el entorno digital.

Principales resultados:

Tiempos de consumo: El 93% de los adolescentes considera que debería cambiar alguno de sus hábitos actuales en el uso de las pantallas. El 14% afirma que sus progenitores usan el móvil más que ellos.

Riesgos digitales: El 81% de los adolescentes y el 89% de la población general están concienciados con los riesgos en el entorno digital. El 62% de los menores entiende bien qué tipo de información comparte en las plataformas digitales-.

Supervisión parental: El 61% de los progenitores utiliza herramientas para supervisar las acciones de los menores. El 68% de los padres cree que su derecho a revisar los dispositivos es más relevante que el derecho a la intimidad de los menores.

Inteligencia Artificial: La IA tiene un gran potencial en el ámbito educativo, pero requiere vigilancia y acompañamiento para su uso eficiente y ético

Recomendaciones:

Navegando juntos: Los padres deben ser guías y modelos en el uso de la tecnología.

Diálogo intergeneracional: Fomentar el diálogo familiar sobre el uso de internet y redes sociales.

Profesores en la era digital: Los docentes deben recibir formación específica sobre entorno digital. Herramientas de protección: Implementar sistemas de verificación de edad y segmentación de acceso a contenidos.

Derecho a la desconexión: Fomentar hábitos saludables y equilibrados en el uso de la tecnología.

Conciencia digital: Promover hábitos seguros y responsables en el uso de redes sociales y otros servicios digitales.

Creando entornos seguros: protegiendo los derechos digitales

En el momento histórico en el que nos encontramos en el que la tecnología y los dispositivos móviles son testigos de todos los aspectos de nuestra vida, es importante prestar atención a los derechos digitales de los niños y adolescentes ya que los padres y madres, sin ser conscientes, podrían vulnerar los derechos de sus hijos al compartir fotos y detalles de la vida privada de los mismos en redes sociales.

La tecnología y el futuro: el papel de la IA

La IA tiene un gran potencial y ha irrumpido en diversos ámbitos, siendo muy relevante su presencia en el ámbito educativo. Al mismo tiempo, el uso de la IA despierta sentimientos encontrados, al destacar tanto por sus beneficios como por sus amenazas.

Como herramienta educativa es poderosa, pero se debe incrementar la vigilancia y acompañamiento por parte de los padres y profesores para que su utilización sea eficiente, ética y no dañe el desarrollo cultural e intelectual de los niños y adolescentes.

Debemos asegurarnos de que el uso de estas herramientas en la educación no impacte negativamente en el aprendizaje ni menoscabe a la educación presencial y que sea empleado de una forma progresiva según la etapa educativa, para tareas concretas y bajo la tutela de personal docente con la formación adecuada para extraer los mayores beneficios del aprendizaje, garantizando las debidas salvaguardas.

La IA debe visualizarse como un factor de apoyo, es decir, como un complemento y no como un sustituto del aprendizaje.

Dentro de este compromiso, debemos inculcar en los y las jóvenes un pensamiento crítico y ético, despertando interés por el origen de la información que se usa en las tareas escolares, los sesgos que pueden tener las inteligencias artificiales y la necesaria verificación de datos, no dando por hecho que toda la información que procede de la IA está correctamente planteada.

De forma general, cabe destacar que aún quedan cuestiones que resolver en relación con el uso de la IA, como aquellas relacionadas con los sesgos de información que puedan darse debido a que los datos que utilizan estos sistemas podrían reflejar prejuicios de la sociedad, pudiendo tener impacto en el desarrollo y la configuración de la personalidad de niños y adolescentes.

Asimismo, hay que reforzar la alfabetización digital, por ejemplo, para que los usuarios puedan identificar ciertos riesgos como las deepfakes. Con estas estrategias, la IA puede convertirse en un valioso aliado, sin comprometer valores fundamentales como la autonomía.

Debemos exigir a las empresas que desarrollan herramientas de IA que incorporen medidas de protección de la infancia y adolescencia en el diseño de sus sistemas, en el uso de imágenes de personas menores de edad o en las limitaciones de acceso.

Durante el ejercicio 2024, MasOrange ha reafirmado su compromiso con la aplicación de la inteligencia artificial (IA) y la gestión del dato a la optimización de sus procesos, implementando diversas iniciativas que han marcado un avance significativo en estos ámbitos. Este año ha sido clave para la aplicación de casos de uso de la IA Generativa en áreas estratégicas de la compañía.

Uno de los principales focos ha sido la gestión de la cartera de clientes, donde hemos aprovechado el análisis masivo de texto proveniente de las interacciones con nuestros usuarios. Esto nos ha permitido identificar nuevas necesidades, ofrecer productos personalizados y mejorar la experiencia global del cliente.

En el ámbito operativo, hemos integrado la IA en los procesos del call center, implementando soluciones que asisten a los agentes y simplifican tareas críticas como las auditorías de llamadas. Estas mejoras no solo optimizan la eficiencia, sino que también reducen los tiempos operativos y mejoran la calidad del servicio.

Por otra parte, la formación interna de nuestros empleados sigue siendo una prioridad clave para acelerar la adopción de herramientas con IA Generativa, como los Copilots, que están transformando la productividad y la innovación dentro de la organización.

Este año también hemos avanzado en la unificación de equipos y procesos, con el uso del dato como uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia. Hemos consolidado una explotación masiva y democrática del dato en la mejora de nuestros procesos y en el servicio al cliente, aprovechando entornos cloud y herramientas open source que nos permiten adaptarnos con agilidad a las demandas de las diferentes unidades de negocio.

En cuanto a nuevos negocios y B2B, nuestra amplia experiencia en la gestión de carteras de clientes nos posiciona como un socio clave para colaborar con otras empresas e impulsar sus negocios apoyándonos en las nuevas tecnologías. Más allá del sector telco, estamos avanzando en líneas estratégicas como energía, seguros o alarmas, donde la combinación de nuestra capacidad tecnológica y el uso de IA nos sitúa a la vanguardia.

La optimización de costes y herramientas ha sido otro punto importante, adoptando soluciones de última generación y explorando nuevas opciones con herramientas multimodales que ofrecen ventajas competitivas.

Además, hemos dado pasos firmes en colaboración interdepartamental, trabajando con áreas como DPO, Ciberseguridad y Legal para garantizar que nuestras prácticas de IA cumplen con los estándares normativos y éticos. Asimismo, hemos avanzado en la implementación de procesos de gobernanza de la IA y estamos en proceso de adoptar herramientas especializadas y definir políticas claras para su uso responsable.

Por último, seguimos evolucionando en implementar una estrategia integral a nivel de toda la organización para desarrollar la IA de manera alineada con los objetivos estratégicos de la compañía. Esta estrategia abarca las herramientas, equipos y prioridades necesarias para maximizar el valor de la inteligencia artificial dentro de la organización.

IA y 5G como palanca de sostenibilidad

La Inteligencia Artificial, el avance de tecnologías de conectividad está transformando los negocios, mejorando procesos y generando nuevas oportunidades. Las tecnologías disruptivas abren de manera tangible numerosas posibilidades para el desarrollo social, económico, técnico o científico.

Desde MasOrange, y gracias a la tecnología 5G SA (*Stand Alone*) así como las redes *Mobile IoT* (LTE-M y NB-IoT), estamos desarrollando múltiples proyectos en ámbitos tan importantes como transporte, logística, smart cities, teleasistencia, telemedicina, control de emisiones contaminantes o energía.

Conscientes de que este retador futuro debe estar focalizado en la innovación al servicio de la sociedad y el planeta, seguimos apostando por el desarrollo de tecnologías más sostenibles como el 5G. En este sentido, la infraestructura 5G consume la mitad de energía que la red 4G por cada Gigabyte que transporta, al mismo tiempo que reduce el uso del transporte, mejora los mantenimientos predictivos y los procesos productivos, favoreciendo así el objetivo de protección del planeta.

La tecnología 5G SA (*Stand Alone*) permitirá el desarrollo definitivo de conceptos como IoT (internet de las cosas) integrados con soluciones de IA (inteligencia artificial) que, sobre la base de una arquitectura distribuida (Edge), harán posible el establecimiento de nuevos paradigmas y casos de uso que contribuirán a la conservación y cuidado del medioambiente. Ejemplos de ellos son las iniciativas para que nuestros clientes conozcan en tiempo real la huella de carbono que emiten por el uso de nuestras tecnologías o las soluciones para medir la polución, regular el tráfico o controlar incendios mediante drones utilizando la orquestación de estos elementos (5G SA, IA, IoT, *Edge Computing*).

Cabe señalar, además, que las empresas de telecomunicaciones ejercemos un papel clave en la reducción de las emisiones de otros sectores industriales y que las soluciones digitales en las que trabajamos facilitarán la transición verde de industrias como la agricultura, la salud o la planificación urbana.

MasOrange, en su rol como “*hub*” de innovación tecnológica sostenible, está desarrollando varios casos de uso que ponen en valor el potencial del 5G SA en la consecución de metas sostenibles.



Compartimos a continuación algunas de las iniciativas más relevantes que estamos impulsando y que tienen un claro potencial desde el punto de vista de la eficiencia de recursos, innovación de infraestructura y protección del medioambiente. Dichas iniciativas han sido financiadas por ayudas públicas del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, dentro de los Programas UNICO 5G SECTORIAL 2022 y 2023, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, cofinanciado con fondos europeos provenientes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), financiado por la Unión Europea–*NextGenerationEU*:

Creta: un proyecto innovador para impulsar la movilidad sostenible y reducir las emisiones del tráfico

El objetivo del consorcio, formado por MASMOVIL, ABERTIS, OPUS RSE, CELLNEX, INDRA, VINCES y ALPHA SYLTEC INGENIERIA, es crear un nuevo sistema global de monitorización y gestión inteligente del tráfico a través de diferentes tecnologías para impulsar una movilidad sostenible y eficiente. El objetivo de esta iniciativa es crear e implantar una solución de gestión activa y dinámica del transporte y la movilidad basada en el control de las emisiones reales de cada vehículo y la optimización del flujo del tráfico a través de diferentes tecnologías disruptivas, con la finalidad de reducir las emisiones del transporte y proteger el medio ambiente.

El proyecto CRETA se fundamenta en la integración de 3 diferentes tecnologías; el 5G, la tecnología de medición remota de las emisiones del tráfico, y la analítica avanzada e Inteligencia Artificial, para la óptima gestión de la movilidad del tráfico y la calidad del aire.

- Para conseguir este objetivo, CRETA se basa en los siguientes pilares:
1. Comunicaciones: creación de un sistema 5G capaz de interconectar en tiempo real datos entre distintos sensores, infraestructuras, y vehículos.
 2. Movilidad: creación de un sistema de tarificación variable en función del uso y las consecuencias ambientales externas que produce cada vehículo e incluso, según la tasa de emisiones por pasajero.
 3. Ambiental: Monitorización de la reducción de la fuente de emisiones (tráfico rodado) con sistemas de teledetección autónomos conectados a la red 5G.

5G CityBrain: gestión urbana en tiempo real de Granada

Financiado por la UE y liderado por INNOVASUR, el proyecto cuenta con dos socios estratégicos como MasOrange y Opus RSE para la creación de soluciones integrales que permiten gestionar de forma dinámica y eficiente los servicios inteligentes en materia de medio ambiente, comunicaciones, movilidad y transporte.

Algunas novedades que aporta son: el sistema de detección y análisis en tiempo real de emisiones de vehículos, nuevas medidas de seguridad para anonimizar los datos recogidos mediante cámaras inteligentes, y una red de cámaras estratégicas para analizar los flujos turísticos en puntos clave de la ciudad .

Telemedicina y Teleasistencia (Mas4Care)

Solución transversal (IoT-FarEdge-Edge-Cloud) integrada y orquestable con las tecnologías 5G, que permite la gestión en tiempo real de sensores y dispositivos médicos. Las métricas de ellos extraídas son procesadas y monitorizadas lo más cerca posible de los pacientes, habilitando a la plataforma médica digital de las tareas de tele consulta o reacción veloz y remota ante emergencias sanitarias. Al mismo tiempo, se asegura una alta disponibilidad de los servicios médicos, reduciendo los costes de transporte y optimizando los recursos médicos disponibles.

Prevención, detección y gestión autónoma de riesgos de incendio en entornos industriales en tiempo real

Innovadora solución para uso industrial que permite prevenir y reducir el riesgo de incendios mediante la incorporación de cámaras con sensores térmicos, drones y robots que, conectados mediante la tecnología 5G y el procesamiento cercano (Edge), permitirá la toma de acciones en tiempo real para la prevención de incendios.

Centro de operaciones de Ciberseguridad de Ferrol

El ayuntamiento de Ferrol contará en pocos meses con un Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC) para seguir avanzando en la protección de infraestructuras y de sistemas digitales y de comunicación ciudadana municipales. La puesta en marcha y gestión de este nuevo espacio -previsiblemente operativo desde este otoño- ha sido adjudicada a la UTE liderada por el operador gallego R junto a su socio tecnológico INNOVASUR y se financia con los fondos “Next Generation” de la UE en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.

Laboratorio 5G del parque científico y tecnológico de Asturias

Este laboratorio busca impulsar la digitalización de las empresas de la región y cualquier empresa asturiana puede utilizar estas instalaciones en funcionamiento desde hace meses para probar sus ideas y construir sus prototipos antes de lanzarlos al mercado.

Se pueden desarrollar múltiples casos de uso de la red 5G en los más importantes sectores productivos.

Este laboratorio, junto con el de Serida en Villaviciosa, son focos de innovación y de atracción para grupos de investigación asturianos.

Centro iQuantum: el primer centro demostrador de IA Urbana de España

El lanzamiento de este centro está contemplado en el Plan Estratégico de Inteligencia Artificial impulsado por el Ayuntamiento de Granada para convertirse, desde enero de 2025, en el primer Centro Demostrador de IA Urbana de España.

En virtud de este acuerdo de colaboración público-privada, Orange cooperará con la concejalía de Recursos Humanos, Organización, Ciudad Inteligente, Digitalización e Innovación, en la creación de un espacio de investigación y exposición. El objetivo de este centro pionero será el desarrollo de distintos proyectos de investigación, así como de productos y soluciones tecnológicas, para mejorar la eficiencia de las organizaciones y las administraciones públicas.

Contará con la participación de todo tipo de entidades, desde empresas y universidades hasta la Cámara de Comercio, asociaciones empresariales, el Clúster de Innovación o instituciones públicas como el propio Ayuntamiento y también la Diputación de Granada y la Junta de Andalucía.

Adicionalmente, en centro iQuantum se ofrecerán jornadas de formación y capacitación en Inteligencia Artificial para la ciudadanía, así como sesiones temáticas para empresas, con el fin de demostrar la aplicación de esta innovadora tecnología en entornos reales.

Alianza sectorial para el desarrollo empresarial

MasOrange, Telefónica, Vodafone Grupo, y el centro de investigación i2CAT se han unido para lanzar el primer laboratorio de APIs Open Gateway multi-operador en Europa, un entorno preparado para desarrolladores que permitirá a empresas y creadores explorar y aprovechar las capacidades telco a través de APIs estandarizadas. Este laboratorio tiene como objetivo acelerar la adopción de APIs interoperables, creando casos de uso conjuntos y unificando el rendimiento en un entorno accesible y colaborativo. El grupo de trabajo pondrá en marcha pruebas y testbeds para consensuar el despliegue de APIs, tanto las existentes como las de nueva creación, así como propiciar un entorno de debate abierto basado en criterios de innovación tecnológica y empresarial.

Este laboratorio se integra en Open Gateway, una iniciativa global del sector telco liderada por la GSMA que tiene como objetivo transformar las redes de telecomunicaciones en plataformas programables para brindar las capacidades de red a todo el mundo.

I edición del evento MEET IA: Inteligencia Artificial, el futuro

El encuentro, organizado por el Círculo de Empresarios de Galicia junto a R y ABANCA se ha diseñado para ofrecer una visión lo más completa posible de la IA y sus aplicaciones prácticas para las empresas con expertas/os en tecnología y líderes empresariales de diversos sectores, que compartirán casos prácticos sobre cómo están implementando la IA en sus compañías.

Red de última generación OPEN RAN

Ericsson (NASDAQ: ERIC) colabora con MasOrange para la creación de la red móvil 5G más moderna, rápida y tecnológicamente más avanzada de Europa.

El acuerdo se traducirá en una infraestructura abierta, programable y completamente preparada para la implementación de Open RAN, (Open Radio Access Network, o Red de Acceso Radio Abierta) siendo la primera red móvil 5G con esta tecnología a nivel europeo, gracias al portfolio de productos de última generación de Ericsson.

MasOrange será el caso de referencia para Ericsson en Europa y se sitúa como líder tecnológico en el despliegue de Open RAN a escala comercial, al nivel de desarrollo de otra experiencia única que existe en Estados Unidos.

Este despliegue de Open RAN en la red de MasOrange supone un avance significativo en el ciclo de innovación de 5G. La arquitectura abierta de Ericsson, que se desplegará por toda la red de MasOrange, será un referente tecnológico y servirá como plataforma para la creación de un ecosistema de desarrolladores que acelerarán la innovación mediante redes abiertas y programables.

MasOrange prepara la llegada de 6G

Se ha completado con éxito la primera transferencia de datos a 1.2Tbps a mayor distancia sobre una red comercial de transmisión óptica, utilizando una única longitud de onda o canal sobre cable terrestre. La red de transmisión es la infraestructura fundamental que permite la comunicación de datos entre diferentes puntos de una red de telecomunicaciones.

Son las autopistas digitales que conectan los nodos de la red entre diferentes ciudades permitiendo el flujo de información de manera rápida y eficiente. Es el pilar sobre el cual se construyen y operan todas las demás capas de la red.

Este hito, desarrollado entre Granada y Córdoba, ha demostrado que es posible, gracias a una solución desarrollada por Huawei, alcanzar más de 310 km con una transmisión a 1,2 Tbps sobre una única longitud de onda, sin necesidad de regenerar la señal. De esta forma MasOrange se prepara para la llegada de la tecnología 6G.

Mobilities for UE

Adicionalmente, dentro de los proyectos financiados por la convocatoria de ayudas publicadas por la UE bajo el programa Horizonte EU (principal programa de financiación de la UE para la investigación y la innovación, centrado en abordar el cambio climático para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU) se está desarrollando el proyecto Mobilities for UE.

Se trata de un programa europeo de aplicación en el Ayuntamiento de Madrid (MercaMadrid) que tiene como objetivo demostrar que los conceptos innovadores de movilidad de pasajeros y transporte de mercancías son soluciones rentables y factibles para contribuir significativamente a la transformación de las ciudades hacia la neutralidad climática, permitiendo acelerar el proceso para alcanzar la reducción de emisiones en 2030.

Voluntariado +O

GRI 2-23; 2-29

Acción DANA

MasOrange desplegó con carácter prioritario e inmediato a todos sus equipos humanos y técnicos necesarios para restablecer las comunicaciones para los afectados por la DANA y aliviar también los efectos devastadores de esta emergencia. Con el fin de recuperar y respaldar las comunicaciones con unidades de apoyo, MasOrange reforzó su red móvil con estaciones móviles portátiles con Wifi extendido y enlace satelital. La compañía restableció el servicio a los pocos días del desastre.

Así mismo, los profesionales de MasOrange realizaron sus donaciones directas a Cruz Roja y a Cáritas a través de los mecanismos internos que la empresa habilitó a tal efecto para entregar materiales tales como sudaderas, mantas o tiendas de campaña. Además, desde la Fundación Orange se recogieron materiales de apoyo a los voluntarios y afectados, como palas, mascarillas, guantes, botas de agua, etc., con el fin de colaborar también en las labores de limpieza y recuperación de domicilios y calles.

También se proporcionó servicios gratuitos de asistencia médica y psicológica online a los afectados, así como de asesoramiento sobre coberturas de seguros para hacer frente a las pérdidas y daños sufridos en las inundaciones.

Con el fin de atender sus necesidades médicas en este momento tan complicado, MasOrange puso a disposición de todos los afectados por la emergencia, clientes o no de la compañía (particulares, autónomos y pequeños negocios), el servicio digital de Orange Salud con MAPFRE que incluía chat médico ilimitado y atención psicológica por chat y videollamada. MasOrange también proporcionó a los clientes de las marcas Orange, Jazztel, MASMOVIL y Yoigo de estas zonas la solicitud de los duplicados de sus tarjetas SIM y eSIM de forma gratuita y suspendió el cobro de los servicios fijos ampliando los bonos móviles de los usuarios de todas las marcas del Grupo desde el inicio de la emergencia.

70 empleados se desplazaron una de las zonas más afectadas para ayudar junto a los servicios de emergencia y los vecinos para limpieza de áreas afectadas, retirando barro y restos de materiales para permitir que las familias pudieran regresar a sus hogares lo antes posible. También trabajaron en el acondicionamiento de espacios para recuperar su uso.



Recogida de juguetes

La recogida de juguetes para los niños y niñas en situación de vulnerabilidad superó la previsión de la compañía. Durante el 2024, cerca de 240 cartas escritas por los niños y niñas de la Asociación Pato amarillo han sido atendidas por empleados de MasOrange que se convirtieron en Reyes Magos corporativos.

Asimismo, en la campaña “Yo te ayudo Rudolph”, 100 tiendas instalaron un navideño corner para recoger los juguetes que la ciudadanía donó a los beneficiarios de la asociación “Soñar despierto”.

Semana del Voluntariado +O

Los voluntarios y voluntarias de la compañía son el ejemplo de compromiso corporativo y resultan fundamentales para conseguir los objetivos de impacto social positivo de la compañía.

En 2024 se organizaron dos semanas dedicadas a mostrar su labor, realizar actividades de concienciación y de apoyo y la celebración de mercadillos solidarios.

Estas son algunas de las iniciativas puestas en marcha:

- Mercadillo solidario presencial y online con dispositivos electrónicos a precios accesibles y diversos productos de asociaciones y fundaciones benéficas.
- Pedalear para que cada kilómetro se convirtiera en 1€ de donación, entrega de terminales para darles una segunda vida, actividades en el centro de reciclaje CEIC, charlas explicativas acerca de las emisiones tóxicas de nuestros vehículos, etc.
- Carrera navideña a favor de Aldeas Infantiles, trabajos en los comedores sociales, preparación de cestas navideñas solidarias, desayunos solidarios.

En las semanas de la solidaridad se recaudaron cerca de 200.000€ que se entregaron a proyectos sociales ganadores de los premios del voluntariado y a proyectos de recuperación de los dispositivos tecnológicos en la zona afectada de DANA a través de la Cruz Roja.

Más del 50% de los empleados participaron de alguna manera en las actividades de voluntariado durante el 2024.

XIII Premios Voluntariado +O

Con estos galardones, MasOrange quiere reconocer la labor de empresas, entidades sin ánimo de lucro, fundaciones y asociaciones que marcan la diferencia por su labor a la hora de mejorar el planeta y reducir diferencias a través de sus proyectos en el cuidado del medioambiente, la educación e inclusión digital, la aplicación de la tecnología en beneficio de las comunidades y pueblos o el uso responsable de las herramientas y dispositivos digitales.

La dotación total de los premios asciende a 120.000€, cifra que se ha recaudado, en gran medida, gracias a las aportaciones de los empleados de MasOrange a través de distintas iniciativas como mercadillos, subastas y otras acciones solidarias.

Reducción de la brecha digital, dirigida a proyectos que promuevan lo digital como vía para reducir todo tipo de desigualdades (socioeconómicas, educativas, territoriales...) y hacer de las soluciones tecnológicas una herramienta útil para la integración de las personas más vulnerables.

Premio 2024: Fundación del Lesionado Medular

Uso responsable de las tecnologías, que valora iniciativas para fomentar una adecuada utilización de las herramientas y dispositivos de la nueva sociedad digital, así como para informar y sensibilizar a niños y mayores sobre sus oportunidades y riesgos. Podrán, por tanto, presentarse en esta categoría proyectos relacionados con la protección al menor, ciberseguridad, identidad digital y privacidad o uso de las pantallas, entre otros.

Premio 2024: Fundación Inclusión y Apoyo APROCOR





Compromiso con el medioambiente, que reconoce soluciones innovadoras que hagan uso de la tecnología en ámbitos tales como la eficiencia energética, la descarbonización o la economía circular, con el fin de proteger el entorno natural y luchar contra el cambio climático.

Premio 2024: Asociación Cultural La Kalle

Soluciones tecnológicas con impacto positivo, que apoya todo tipo de aplicaciones e iniciativas empresariales con base tecnológica cuyo fin sea la aplicación de nuevas tecnologías, como 5G, Big Data o IA entre otras, para generar beneficio social a la comunidad y a las personas.

Premio 2024: Asociación de Personas Autistas ADANSI Proyecto POCTEAI.

Donación especial para afectados DANA

Gracias a la recaudación que los empleados y empleados de MasOrange consiguieron durante sus actividades de voluntariado y mercadillo solidario, a lo que se sumó la donación especial por parte Orange Grupo y directiva de +O, se realizó una dotación especial de 200.000€ a Cruz Roja que se destinaron a dar cobertura de productos tecnológicos: tablets, móviles, ordenadores y conexiones en centros educativos con colectivos vulnerables de los pueblos afectados por DANA para que puedan continuar con su formación.

Emprendimiento de impacto y divulgación de la sostenibilidad

Premio Rural Emprende 2024

Embou y la Fundación Caja Rural de Aragón entregaron los premios de la tercera edición del programa Rural Emprende 2024. Con esta acción, la operadora aragonesa del Grupo MasOrange y la Fundación reconocen el trabajo, el esfuerzo y el talento de aquellos que deciden comenzar nuevos proyectos en las zonas rurales de Aragón.

El primer premio recayó en el proyecto “Pastores de Emergencia” impulsado por Zacarías Fievet desde el Valle de Chistau (Huesca) que recibió los 6.000 euros, un año de internet gratis y mentorización en IA con Embou, así como la mentorización financiera impartida por parte de Caja Rural de Aragón. A través de una plataforma online, esta iniciativa empresarial da respuesta a la necesidad que ganaderos y pastores tienen de atender su actividad sin interrupción durante los periodos vacacionales o por ausencias imprevistas.

Premios Periodismo y Comunicación

MasOrange celebró la cuarta edición de los ‘Premios de Periodismo y Comunicación en Sostenibilidad’, con los que se reconoce la labor de periodistas, comunicadores y divulgadores en la visibilización de temáticas relacionadas con la aplicación de la tecnología al cuidado del medioambiente y la sostenibilidad a los que aspiraban cerca de 160 trabajos periodísticos o divulgativos. Con estos galardones, además de reconocer la labor de estos profesionales de la información y comunicación a la hora de tratar estos temas, MasOrange ha hecho hincapié en la importancia que tiene el desarrollo sostenible para salvaguardar el medioambiente y el desarrollo socioeconómico. Un elemento que también trabaja como herramienta de inclusión al servicio de las personas, con el fin de mejorar sus vidas y el entorno en el que viven. Todo ello, además, gracias a la contribución de la innovación y la tecnología como herramientas al servicio del progreso y el desarrollo.

¡Qué Vivan Los Pueblos!

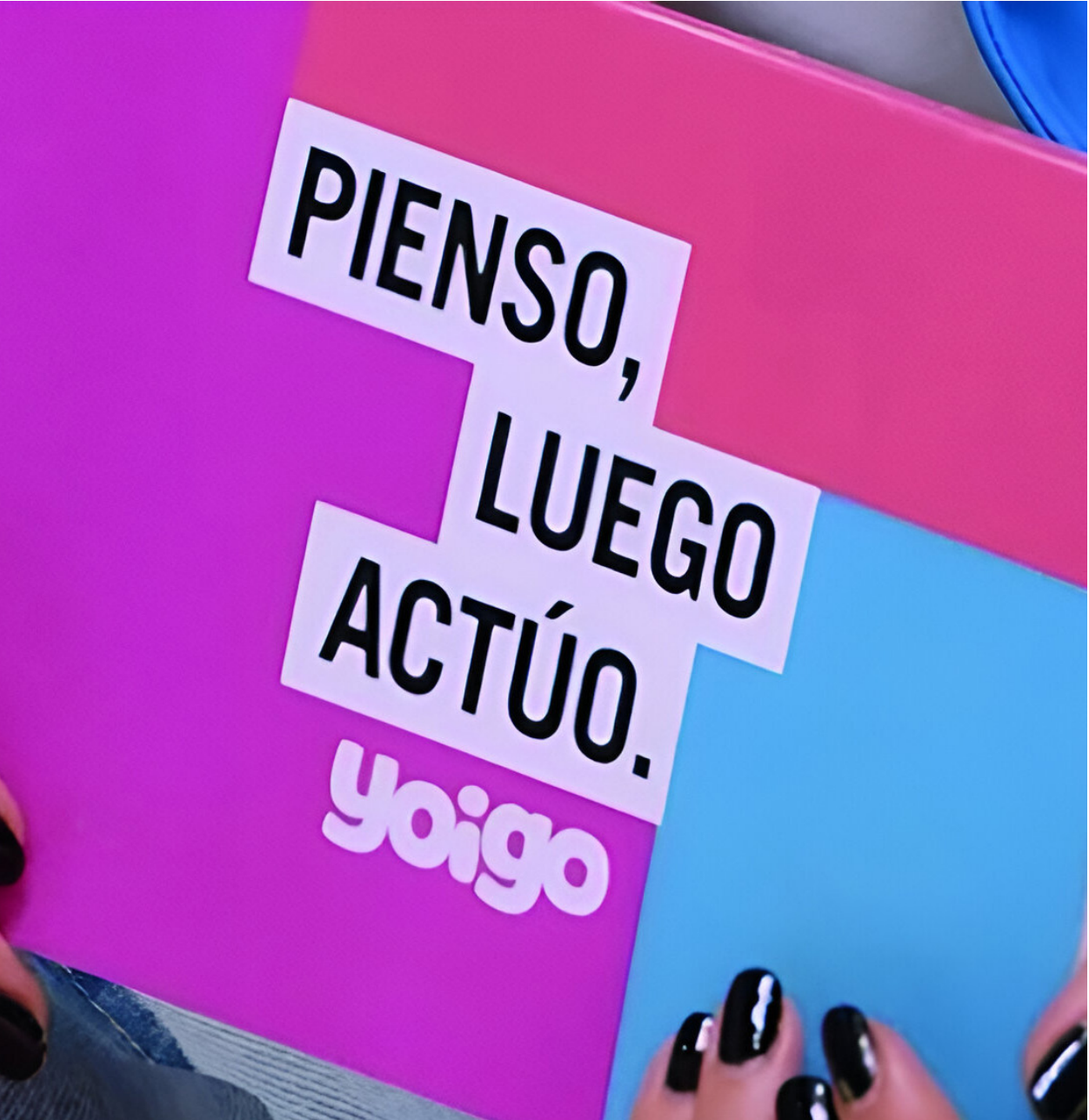
La conectividad es clave para el desarrollo y MasOrange, como compañía de telecomunicaciones, tiene un compromiso para acabar con la brecha digital en la España Rural. El objetivo es conectar a todas las personas, vivan donde vivan.

Por ello, desde hace años, la compañía extiende su red por todo el territorio nacional, pero quiere ir más allá impulsando a las personas que apuestan por un futuro en el pueblo, mostrando esperanza y mejorando el destino de la España Rural.

Así nació el proyecto ¡Que Vivan Los Pueblos! de Yoigo, un programa de aceleración para startups con impacto positivo en la España Rural.

La primera edición se ha llevado a cabo en 2024 en colaboración con la Fundación *UnLimited*, experta en aceleración de startups con impacto positivo. A lo largo de 6 meses, diez startups fueron mentorizadas por 10 profesionales de Yoigo / Grupo MasOrange. La iniciativa proporciona herramientas y recursos de primer nivel: red de asesoramiento por parte de más de 30 profesionales del grupo en materias específicas, aprendizaje en medición de su impacto y oportunidades de networking. Además de visibilidad en medios de comunicación y eventos, para lo que existe una colaboración del Grupo A3Media.

En 2024 ha arrancado la segunda edición, a la que se han inscrito 105 nuevas *startups*. En enero de 2025 se iniciarán los 6 meses de aceleración con las 10 startups seleccionadas y sus correspondientes mentoras y mentores.



Pienso Luego Actúo

Yoigo continúa con su compromiso social a través de su proyecto “Pienso, Luego Actúo”. Se trata de un *branded content* que tiene como propósito impulsar iniciativas sociales que están actuando para cambiar el status quo y hacer del mundo un lugar mejor.

En 2024, la marca ha seguido apostando por el formato podcast, liderado por dos conductoras que representan el contrapunto perfecto: Mónica Carrillo, la rigurosidad y la información; y Andrea Compton, el humor y la cercanía. Un podcast contado desde el entretenimiento y donde se reflexiona sobre temáticas que preocupan al mundo.

Durante este año se han emitido la 3ª y 4ª temporada, de 7 episodios cada una, con temas como la mujer en la ciencia, estafas en la era digital, maternidad o enfermedades raras, entre otros. Y también ha contado con invitados de la talla de: Iñaki Gabilondo, Carolina Iglesias, Carles Tamayo o Nuria Jordá.

Su difusión en plataformas como YouTube, Spotify o TikTok entre otras, hacen que el podcast cuente este año con más de 69 millones de reproducciones, 249 mil interacciones de calidad (*likes, comments, shares* y *saved*) y un aumento de la comunidad del 76% en poco más de un año. Y lo que es mejor: todas las iniciativas han visto cómo su visibilidad ha crecido en un +90% de interés y un +70 en ventas y donaciones. Todo el esfuerzo se ha visto recompensado con un Bronce en categoría de Mejor Branded Content en la última edición de los Premios Eficacia de publicidad.

Además, este proyecto actúa como amplificador en situaciones que lo requieren, como fue el caso de la DANA. Durante semanas, Yoigo promovió iniciativas que atendían a diversas necesidades, además de enviar 2,5 toneladas de frutas y verduras en colaboración con Talkual, una de las startups aceleradas en el proyecto ¡Que Vivan Los Pueblos! de la marca.

Paliando la escasez de agua potable en aldea de Alafiarou, Benín

A través de Xfera Móviles y en colaboración con AUARA y la Fundación Alaine, MasOrange ha contribuido a paliar los problemas de salud y calidad de vida a los que se enfrenta esta comunidad debido a la falta de acceso a agua limpia. El proyecto incluye la perforación de un pozo a 45 metros de profundidad, instalación de una bomba manual y construcción de una superestructura de cemento. La Fundación Alaine financia el proyecto y se encarga del mantenimiento junto con las Terciarias Capuchinas de Nikki y un Comité de Gestión del Agua local. El impacto social del proyecto se mide en términos de tiempo ahorrado y reducción de enfermedades, con un retorno de inversión significativo a cinco años. Ya en 2024 la iniciativa ha ayudado a 400 beneficiarios, que han podido ahorrar más de 28.000 horas en desplazamientos de grandes recorridos para llegar al agua potable.



Fundación Orange y Fundación Euskaltel

La Fundación Orange y la Fundación Euskaltel, vinculadas a MASORANGE, comparten el objetivo de construir una sociedad digital más humana, inclusiva y sostenible. Ambas buscan extender los beneficios de la digitalización, priorizando a colectivos desfavorecidos. La Fundación Orange trabaja en crear una sociedad digital inclusiva en todo el país, mientras que la Fundación Euskaltel se enfoca en el desarrollo tecnológico y el acceso a la información, principalmente en el País Vasco.

La estrategia común de ambas fundaciones, junto con sus enfoques distintivos, les permite maximizar su impacto social mientras mantienen sus identidades únicas. Este enfoque coordinado, a la vez que autónomo, permitirá a ambas fundaciones seguir contribuyendo de manera significativa a la creación de una sociedad digital más inclusiva y sostenible, aprovechando al máximo las sinergias entre ellas.

Fundación Orange

La Fundación Orange celebró en 2023 su 25 aniversario, consolidándose como un actor clave en la transformación digital inclusiva en España. Desde su creación en 1998, ha impactado a más de 7 millones de personas, enfocándose en jóvenes en riesgo de exclusión social, mujeres vulnerables y personas con TEA, utilizando la tecnología como motor de cambio social. El aniversario fue un momento para reflexionar sobre los avances logrados y los retos futuros. Durante 2023, presentó el informe “Impacto de la transformación digital en España: 1998-2023” y abrió el Orange Digital Center, un espacio dedicado a la inclusión digital y el emprendimiento. Con 25 años de experiencia, la Fundación Orange reafirma su compromiso con una sociedad digital inclusiva, enfocándose en cerrar brechas digitales y mejorar la capacitación tecnológica en España.

Jóvenes con impacto

→ **GarageLABs**
El programa GarageLAB de la Fundación Orange impulsa las competencias digitales y la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión, utilizando laboratorios de fabricación digital. En 2024, el número de centros aumentó de 35 a 40, beneficiando a 8,506 jóvenes frente a los 7,800 del año anterior. Este programa, enfocado en reducir el abandono escolar en FPB y Escuelas de Segunda Oportunidad, promueve habilidades creativas mediante herramientas digitales y analógicas.

Un logro destacado fue la colaboración con la Fábrica de las Palabras y el grupo Mantis de la Universidad de Castilla-La Mancha en el proyecto “Jugar es obligatorio”, donde alumnos fabricaron adaptadores para juguetes destinados a niños con discapacidad, demostrando el potencial inclusivo de la tecnología.

→ **Formación FTTH**
Desde 2018, la Fundación Orange imparte cursos para formar instaladores de fibra óptica (FTTH), mejorando la empleabilidad en telecomunicaciones. En 2024, el programa formó a 229 alumnos, un aumento del 14.5% respecto a 2023, e impartió más de 4,500 horas de formación. Destacaron colaboraciones con la Agencia de Empleo de Madrid, Cáritas y la Fundación Secretariado Gitano, expandiendo el alcance del curso.

Mujer y tecnología

→ **Programa EDYTA**
El programa EDYTA de la Fundación Orange impulsa la transformación digital de mujeres en situación de vulnerabilidad, promoviendo competencias digitales como herramienta de empoderamiento. Además de habilidades tecnológicas, refuerza la autoconfianza, el trabajo en equipo y la autonomía, mejorando la calidad de vida de las participantes.

En 2024, EDYTA benefició a 845 mujeres (un 12.7% más que en 2023) y aumentó sus aulas de 20 a 22, formando a 110 profesores (+15.8%). La expansión geográfica permitió llegar a más regiones, fortaleciendo alianzas con entidades locales y sin ánimo de lucro para mejorar su alcance. A futuro, el programa planea evolucionar con nuevas tecnologías y ofrecer seguimiento a sus graduadas, maximizando su impacto.

→ Premio Mujer y Tecnología

Este galardón anual distingue a mujeres destacadas en tecnología e innovación social. En 2024, la ganadora fue Loreto Gutiérrez Hurtado, directora del Departamento de Seguridad Nacional, primera general de brigada en el Ejército del Aire, y pionera en las Fuerzas Armadas españolas. El premio continúa inspirando a más mujeres hacia carreras STEM y roles de liderazgo, consolidándose como un referente en el sector tecnológico español.

→ Junto al autismo

→ Compromiso con la Inclusión Digital

La Fundación Orange impulsa la inclusión digital de personas con Trastornos del Espectro del Autismo (TEA) mediante soluciones tecnológicas, aulas TIC-TEA, Escuelas Visuales y proyectos de sensibilización. Con más de 30 herramientas digitales gratuitas, el programa #JuntoalAutismo transforma la accesibilidad y promueve la integración social.

→ Soluciones Digitales

Desde aplicaciones como “Dictapicto” y “Sígueme” hasta la nueva “Infinitas historias” (2024), el programa mejora la comunicación y aprendizaje de personas con TEA. Destacan iniciativas como “Jugar es obligatorio” y “En el hospital también jugamos”, que adaptan juguetes para fomentar el juego inclusivo y terapéutico en colaboración con hospitales.

→ Aulas TIC-TEA y Escuelas Visuales

Las Aulas TIC-TEA, con 36 espacios tecnológicos en 2024, mejoran competencias y favorecen la inclusión social. Por otro lado, Escuelas Visuales forma profesores en comunicación visual, beneficiando a más de 82,000 niños en 165 colegios. En 2024, se impulsaron talleres, recursos visuales y sistemas de comunicación alternativa, con planes de expansión y seguimiento online.

→ Señalética Hospitalaria

Este programa instala pictogramas en hospitales para facilitar la orientación y anticipación de personas con TEA. En 2024, se implementó en 131 centros de Madrid y en regiones como la Comunidad Valenciana, sensibilizando al personal sanitario y mejorando la atención inclusiva.

Con estas iniciativas, la Fundación Orange fomenta una sociedad más accesible e inclusiva para personas con TEA, apostando por la tecnología y la sensibilización.



El Orange Digital Center y la formación en competencias digitales

→ Orange Digital Center Físico

Inaugurado en 2023 en Madrid, este espacio de 340 m² fomenta la inclusión y formación digital. Alberga talleres, conferencias y programas como la Escuela Código y Talleres de Fabricación Digital. En 2024, alcanzó: 3.500 beneficiarios directos, 7.300 visitantes y 593 sesiones formativas.

Dentro de los proyectos clave destacan los relacionados con: inclusión digital, emprendimiento, cambio climático y uso responsable de TIC. La Fundación planea ampliar la oferta formativa, integrar tecnologías adaptativas y desarrollar mentorías para consolidar este centro como referente en formación digital.

→ Formación Online

La plataforma Orange Digital Center Online ofrece más de 50 cursos gratuitos sobre inclusión digital, tecnología y emprendimiento. Con 30.000 usuarios, permite aprendizaje a todos los niveles. Además, la Fundación complementa esta formación con cursos especializados, como el uso de tecnologías para personas con TEA, creación de aulas virtuales y comunicación laboral para personas con TEA.

Salto cuantitativo en su misión de inclusión digital

En 2024, la Fundación Orange dio un gran paso en inclusión digital al obtener dos importantes subvenciones públicas:

- Red.es: Formación en competencias digitales básicas para 13.500 personas en 52 provincias hasta 2026.
- Reto Rural Digital: Capacitación para más de 7.300 habitantes de municipios rurales con menos de 5.000 habitantes.

Además, la Fundación amplió su impacto social con acciones solidarias como la entrega de material tecnológico tras la DANA en Valencia y el apoyo a iniciativas educativas y culturales como el concurso “¿Qué es un rey para ti?” y las becas de la Fundación Albéniz.

Fundación Euskaltel: Tejiendo el futuro digital de Euskadi

La Fundación Euskaltel, comprometida con el desarrollo tecnológico y el acceso a la sociedad de la información, ha implementado varias iniciativas innovadoras en 2024. Estas acciones abarcan desde la formación de jóvenes talentos hasta la organización de eventos tecnológicos, reflejando su compromiso con el progreso y la expansión de la cultura digital en Euskadi.

Promoción de vocaciones STEAM

→ HETEL: Forjando los profesionales del mañana

La Fundación Euskaltel, en colaboración con HETEL, organizó un reto para 59 estudiantes del Ciclo Formativo de Grado Superior en Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos. Los estudiantes debían desarrollar una red corporativa para una empresa ficticia, utilizando herramientas avanzadas como correo electrónico, VoIP y cloud computing. Este enfoque práctico les permitió familiarizarse con tecnologías clave y desarrollar habilidades técnicas y competencias transversales para su futuro profesional.

→ EYPE: La voz de la juventud europea

En 2024, el Parlamento Juvenil Europeo se celebró en Donostia-San Sebastián, Bilbao y Pamplona. El evento reunió a jóvenes de toda Europa para debatir sobre los retos actuales del continente, fomentando el intercambio de ideas y la formación tecnológica para preparar a las nuevas generaciones para ser ciudadanos activos en una Europa interconectada.

→ Teleko gaua: La noche que ilumina las telecomunicaciones

El 14 de marzo de 2024 se celebró Teleko gaua, un evento anual del sector de las telecomunicaciones que reúne a profesionales e instituciones. Durante la gala, se entregaron premios en diversas categorías como Innovación Social y Transformación Digital, reconociendo la excelencia del sector y promoviendo el networking y la colaboración entre asociaciones y empresas.



→ **Inspiring Women Leaders:**

Empoderando el liderazgo femenino en la era digital

En febrero, la Universidad de Deusto acogió el VIII Congreso “Inspiring Women Leaders in the Digital Era”. El evento reunió a líderes del mundo institucional y empresarial, con el objetivo de visibilizar el talento disruptivo femenino y fomentar el emprendimiento. Teresa Alarcos, fundadora del congreso, destacó su importancia como plataforma de apoyo al emprendimiento femenino. Euskal Encounter y otros proyectos de innovación tecnológica

→ **Euskal Encounter 32: La fiesta de la tecnología**

La 32ª edición de Euskal Encounter, celebrada en el Bilbao Exhibition Centre, fue un evento clave para la tecnología en España y Europa. Atrajo a 5,000 participantes diarios y más de 10,000 visitantes, con actividades centradas en inteligencia artificial, 5G y gestión del talento. Ofreció competiciones de arte digital, videojuegos y software libre, así como charlas sobre tecnología emergente. La zona Opengune permitió al público general explorar nuevas tecnologías, haciendo de este evento una referencia para el ecosistema tecnológico.

→ **EuskalHack: En la vanguardia de la ciberseguridad**

El EuskalHack Security Congress, organizado por la primera asociación de Hacking Ético de Euskadi, reunió a expertos en ciberseguridad. El evento subrayó la importancia de Euskadi en el campo de la investigación de seguridad informática, posicionándola como un referente en el ámbito de la ciberseguridad.

→ **BAIC: La inteligencia artificial vasca en acción**

El 15 de mayo, el Congreso IA Vasca Aplicada, patrocinado por la Fundación Euskaltel, se celebró en el Parque Tecnológico de Bizkaia. Este evento destacó las innovaciones en inteligencia artificial, contribuyendo al conocimiento en este ámbito esencial para el futuro tecnológico de Euskadi.

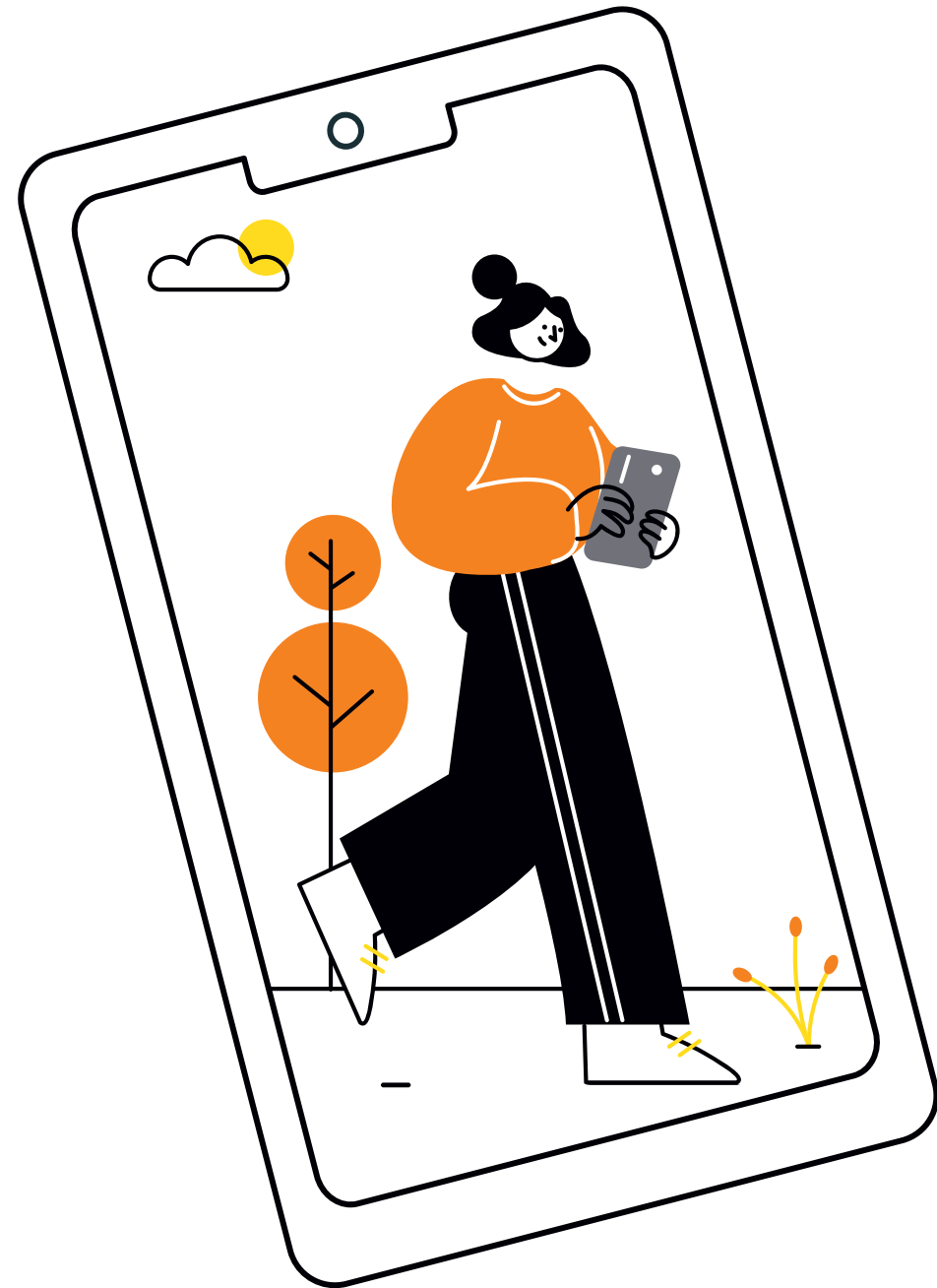
→ **Innobasque - Global Innovation Day: La IA en el centro del debate**

En el Global Innovation Day, organizado por Innobasque, la inteligencia artificial fue el tema principal. Profesores de Ikerbasque lideraron una mesa redonda sobre IA y su impacto en la sociedad, mostrando cómo organizaciones vascas aplican esta tecnología para resolver desafíos complejos.

→ **Gamegune 2024: Los eSports toman Álava**

La competición de eSports Gamegune 2024, organizada por Euskaltel Fundazioa, se celebró en el Parque Tecnológico de Álava, con torneos de videojuegos y la participación de jugadores nacionales e internacionales. Este evento resalta el creciente interés por los deportes electrónicos en Euskadi.

A través de estos proyectos, la Fundación Euskaltel sigue construyendo el futuro digital de Euskadi, promoviendo la innovación, el desarrollo tecnológico y la inclusión digital en toda la sociedad vasca.



Clientes

Liderazgo 5G

Reconocido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

1ª red móvil 5G Open RAN

Más del 90% de los hogares y negocios del país con cobertura

Reconocido con el Premio de Disponibilidad 5G de OpenSignal

Creando la FiberCo más grande, innovadora y sostenible de Europa

Más de 30 millones de hogares comercializables

Liderazgo en fibra

El mejor NPS

Modelo integrado de experiencia de los clientes

ISO 9001

Certificación del Sistema de Gestión de Calidad

ISO 22301

Certificación de la Gestión de la Continuidad del Negocio

ISO 27701

Certificación de Gestión de la Privacidad de la Información

- Privacidad y protección de datos de carácter personal
- Nuevos servicios
- Satisfacción de los clientes
- Atención al cliente
- Reclamaciones
- Publicidad y consumo responsable
- Claridad en tarifas
- Seguridad y ciberseguridad

GRI 2-6; 3-3

La misión de MasOrange radica en proporcionar las claves para un mundo digital responsable con un uso creciente de tecnologías. Creemos que la tecnología debe servir a las personas, ayudando a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible y transformando la innovación digital en prosperidad para todos. Para enfrentar los retos futuros, uno de los pilares de nuestro plan estratégico es fortalecer la excelencia con nuestros clientes. Nuestra operativa, redes, estrategia multimarca y servicios son esenciales para diferenciarnos y generar valor, permitiéndonos crecer y consolidar la confianza de nuestros clientes.

Indicadores destacados

Experiencia de cliente

- Reducción de problemas de cliente (“strikes”) del modelo “CX Cockpit” incorporando potencia analítica para asegurar el E2E de la experiencia de cliente.

Privacidad de datos

- Implementación de un sistema de gestión de la privacidad de la información obteniendo la certificación ISO 27701
- Adhesión a Códigos de Conducta para la resolución de controversias en materia de protección de datos

Ciberseguridad

- Soluciones MasOrange Security para garantizar a las empresas una seguridad 360º y la transformación digital más segura
- Se dispone de la Certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA para servicios de redes móviles, fijas, comunicaciones unificadas y otros servicios
- Se dispone de la certificación ISO 27001 relativa a seguridad de la información
- Se mantiene y amplía el alcance de la certificación ISO22301 de Orange y MASMOVIL

Pilares en los que basamos nuestra estrategia:

- Uno de nuestros valores es el cliente primero, en este sentido, la satisfacción de nuestros clientes es una prioridad estratégica para el Grupo:
- ➔ Mejora de la oferta comercial de los servicios prestados e incorporación de nuevos servicios.
 - ➔ Monitorización continua de los datos de satisfacción de clientes con diversos formatos general, episódica y transaccional.
 - ➔ Reducción de los problemas de nuestros clientes, de forma reactiva (reclamaciones) y también proactiva mediante diversos mecanismos de detección y corrección.
 - ➔ Sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma ISO 9001.
 - ➔ Implementación de nuevas tecnologías, como la IA, para mejorar la calidad del servicio.

En un mercado extremadamente competitivo el Grupo MasOrange pone el foco en sus clientes al ofrecer una amplia y completa gama de productos y servicios de telecomunicaciones. Nuestras propuestas están adaptadas a las necesidades de todos los segmentos del mercado: desde aquellos que buscan productos de alta calidad, hasta los más sensibles al precio, incluyendo también los hogares con menos recursos que necesitan una buena conectividad a un coste accesible. La satisfacción y confianza de nuestros clientes son nuestra máxima prioridad estratégica para lograr una ventaja competitiva sostenible.

El catálogo de marcas de MasOrange está conformado de la siguiente manera:

- **Orange**, una marca humana y comprometida, que aporta valor al cliente respondiendo a sus necesidades y acercándole a lo que más le importa. Orange se dirige al segmento más alto del mercado, con productos y servicios tanto para clientes particulares como de empresa, caracterizados por la calidad de su red de fibra óptica - Fibra Orange Infinity (fibra XGSPON de hasta 10 Gbps)-, la mejor conectividad 5G y 5G+, un amplio catálogo de dispositivos, y un completa y variada propuesta de entretenimiento (todo el fútbol y otros deportes, los mejores contenidos y nuevas experiencias de entretenimiento con música y juegos), una experiencia premium y servicios de valor añadido como los seguros para el hogar y el negocio o la salud.
- **Yoigo**, una compañía de que ofrece servicios de telefonía móvil, internet y televisión. Yoigo es conocida por sus tarifas competitivas y su enfoque en la simplicidad y transparencia en sus ofertas. Actualmente ofrece a sus clientes un seguro de hogar con gran cobertura, basado en el seguro de MAPFRE; un servicio de alarma de la mano de ADT; y una tarifa de gas natural neutra en carbono debido a que la marca compensará las emisiones de sus clientes por el consumo de gas reforestando un bosque quemado junto a la playa de Torimbia en Llanes (Asturias).
- **Jazztel**, una marca ampliamente reconocida en el mercado por su posicionamiento “value-for-money” para aquellos clientes que buscan servicios de telecomunicaciones de alta calidad –fibra, 5G y Jazztel TV- a un buen precio justo, con una oferta que combina la simplicidad con las señas de identidad de la marca: la calidad de la conectividad y la mejor atención a sus clientes.



MASMOVIL

- **MASMOVIL**, una compañía de telecomunicaciones que ofrece servicios de telefonía móvil, internet y televisión. Conocida por sus tarifas competitivas y su enfoque en la satisfacción del cliente. El año pasado lanzó una tarifa de gas para completar su oferta de servicios energéticos, ayudando a sus clientes a ahorrar en sus facturas. De modo que, los clientes recibirán un descuento mensual permanente en su factura de telefonía por cada suministro de luz y gas contratado, acumulable para una segunda vivienda. También ofrece junto a CASER Seguros, un seguro de protección de pagos que incluye ventajas exclusivas como precio competitivo, coberturas completas y facilidad para cobrar la prestación.



- **Pepephone**, una marca que ofrece servicios de telefonía móvil, internet y, en algunos casos, energía. Pepephone se ha destacado por su enfoque en la transparencia, la simplicidad y la atención al cliente. Es conocida por sus tarifas competitivas y su política de no permanencia, lo que permite a los clientes cambiar de plan o proveedor sin penalizaciones, Desde el 2023, Pepephone además de ofrecer MultiSIM, también proporciona a los clientes tarifas de luz para el hogar la oferta de gas con precio fijado durante todo el día.



- **Simyo**, una compañía de telecomunicaciones que ofrece servicios de telefonía móvil e internet. Simyo se caracteriza por su enfoque en la flexibilidad y la personalización, permitiendo a los clientes diseñar sus propias tarifas según sus necesidades específicas. Es conocida por sus precios competitivos y su política de no permanencia, lo que facilita a los usuarios cambiar de plan o proveedor sin penalizaciones.
- **Lebara**, una compañía de telecomunicaciones que ofrece servicios de telefonía móvil, especialmente conocida por sus tarifas internacionales económicas. Se centra en proporcionar soluciones de comunicación asequibles para inmigrantes y expatriados que necesitan mantenerse en contacto con sus familias y amigos en el extranjero. También ofrece planes de prepago y contratos sin permanencia, lo que permite a los usuarios controlar sus gastos y cambiar de plan fácilmente.
- **Lycamobile**, una compañía de telecomunicaciones que ofrece servicios de telefonía móvil, con un enfoque particular en las llamadas internacionales a bajo costo. Opera en numerosos países alrededor del mundo y se dirige principalmente a inmigrantes y expatriados que necesitan comunicarse frecuentemente con sus países de origen. La empresa ofrece planes de prepago y contratos sin permanencia, permitiendo a los usuarios controlar sus gastos y cambiar de plan según sus necesidades. Es conocida por sus tarifas competitivas y su amplia cobertura internacional.
- **Euskatel**, una compañía de telecomunicaciones que ofrece servicios de telefonía fija y móvil, internet y televisión. Es el principal operador de telecomunicaciones en el País Vasco y también tiene presencia en otras regiones del norte de España, como Galicia y Asturias, a través de sus marcas R y Telecable, respectivamente. La empresa es conocida por su fuerte enfoque regional y su compromiso con la calidad del servicio al cliente.



- **R**, una compañía de telecomunicaciones que ofrece servicios de telefonía fija y móvil, internet y televisión, principalmente en la región de Galicia. Ha destacado por su fuerte enfoque regional y su compromiso con la calidad del servicio al cliente. La empresa proporciona una amplia gama de servicios tanto para clientes residenciales como empresariales, y es conocida por su infraestructura de red de fibra óptica.
- **Telecable**, una compañía de telecomunicaciones que ofrece servicios de telefonía fija y móvil, internet y televisión, principalmente en la región de Asturias. Telecable se ha consolidado como el principal operador de telecomunicaciones en Asturias, destacándose por su fuerte enfoque regional y su compromiso con la calidad del servicio al cliente. La empresa proporciona una amplia gama de servicios tanto para clientes residenciales como empresariales, y es conocida por su infraestructura de red de fibra óptica.
- **Guuk**, una compañía de telecomunicaciones que ofrece servicios de telefonía móvil, internet y televisión. Se centra principalmente en el País Vasco y Navarra, y destaca por su enfoque en la simplicidad, la transparencia y la atención al cliente. La empresa busca ofrecer tarifas competitivas y servicios de alta calidad, adaptados a las necesidades específicas de los usuarios en estas regiones.

En junio 2024 se iniciaron los proyectos de integración en procesos, Red y Sistemas y el modelo unificado *Customer Experience Cockpit* con el objetivo de lograr implementar las mejores prácticas de experiencia de Cliente para todas las marcas del Grupo. Hemos armonizado las diferentes métricas que miden la experiencia de nuestros clientes en todos los ámbitos y las marcas y realizado comparativas entre ellas para poner foco en homogeneizar la experiencia hacia la mejor posible, con las salvedades y adaptaciones a los valores y peculiaridades de cada marca.

De cara a 2025 hemos consolidado el nuevo modelo que nos permitirá mejorar la experiencia de nuestros clientes en todas las marcas a través de la reducción del volumen de problemas de cliente en los diversos ámbitos del servicio; uso de la red fija, móvil y televisión en la disminución de incidencias y de su tiempo de resolución, en diferentes KPIs técnicos que miden el comportamiento de los servicios y su calidad y facilidad de acceso al mismo, incluyendo el servicio de *roaming* en el extranjero.

También hemos reducido problemas con el Wifi mejorando las prestaciones de los equipos suministrados y complementando con repetidores en los casos donde lo vemos necesario. Además hemos minimizado las reclamaciones de factura y su tiempo de resolución y la posible reiteración.

Por otra parte, hemos limitado los problemas que se pueda encontrar un cliente a la hora de necesitar pagar facturas impagadas con anterioridad y hemos mejorado las entregas logísticas. También hemos reducido los problemas de cliente cuando llama a nuestros Call Centers de atención generalista o soporte técnico con mucho foco en la resolución en la primera llamada y la rapidez con la que accede a nuestro servicio. Y, en consecuencia, marcando como principal objetivo del programa reducir los detractores y elevar el número de promotores de las diferentes marcas a través de una experiencia de cliente impecable.

En paralelo hemos venido trabajando en 2024 y daremos continuidad en 2025 en la mejora de los *Journeys* de Cliente, identificando los diferentes puntos problemáticos realizando importantes mejoras en los diferentes procesos, entre ellos los que establecen una correcta y proactiva comunicación con nuestros clientes

Durante 2024, se han llevado a cabo mejoras en la experiencia de uso de los principales productos y servicios del Grupo. Estas mejoras continuas se traducen en una mayor satisfacción de nuestros clientes, que perciben un servicio de mayor calidad, ágil y eficiente.

Como ejemplo, nuestros clientes disfrutaban de una de las mejores redes 5G del mercado con una velocidad de hasta 1,6 Gbps. Con nuestra red 5G, los clientes pueden acceder a contenidos de alta calidad, juegos *online*, realidad virtual y otras aplicaciones innovadoras. Nuestro objetivo es ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, que son el centro de nuestra estrategia, y por eso seguimos invirtiendo en mejorar nuestras redes y sistemas.

MasOrange trabaja con el fin de considerarse el mejor socio de autónomos y PYMEs a la hora de abordar la necesaria digitalización de sus procesos y actividades para así hacer crecer sus negocios en un entorno económico cada vez más global. Con objeto de facilitar esta evolución a aquellos empresarios que no cuentan con las herramientas para ello, se ha lanzado un nuevo porfolio de servicios digitales que les ayudará a dar el paso hacia la digitalización de sus actividades, poniendo a su disposición aquellas soluciones que mejor se adapten a sus objetivos y necesidades, y que incluyen tanto productos de marketing digital como de gestión de clientes y factura electrónica. Estas soluciones podrán contribuir a aumentar su cartera de clientes y el volumen de sus ingresos, al mismo tiempo que agiliza sus gestiones, reducen costes y mejoran en eficiencia y competitividad.

Y seguimos mejorando las capacidades que ofrecemos en los hogares, tanto en velocidad como en dispositivos. Casi todas nuestras conexiones fijas trabajan en alta velocidad (300 – 600 Mbps) y de ellas, más de un 10% disfrutaban ya de 1Gbps. En este contexto, nuestros routers también avanzan, transformando la experiencia en el hogar. Un 35% de nuestros clientes disfrutaban de equipos Wi-Fi 6. Y en paralelo al despliegue en cartera de esta nueva tecnología, ya hemos lanzado una revolución en la conectividad doméstica, Wi-Fi 7.

Otro aspecto que cabe destacar es la mejora obtenida en el servicio de TV este 2024. El éxito de las distintas iniciativas para mejorar la experiencia de cliente ha posicionado a Orange TV entre las líderes del mercado. Ofrecemos una versión de la aplicación de TV evolucionada que proporciona experiencia de fluidez mejorada en un 80 % y robustez aumentada en un 15 %, la máxima calidad de imagen y sonido, además de una oferta de contenidos mucho más amplia y atractiva, que los clientes valoran positivamente.

Toda esta evolución a favor en la Experiencia de nuestros clientes se ve refrendada adicionalmente en los informes anuales de SETID (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales) donde las marcas de Grupo MasOrange presentan las mejores ratios de quejas y reclamaciones en los servicios tanto convergentes como solo móvil.

Así, somos conscientes del reconocimiento positivo de nuestros clientes como resultado de las mejoras introducidas gracias al continuo liderazgo de nuestras marcas en el NPS del sector.

Hemos desarrollado y consolidado un completo seguimiento de la satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas sencillas y no intrusivas en los diferentes momentos fundamentales de su interacción con nosotros. Analizamos continuamente las llamadas de los clientes en nuestra herramienta digital utilizando la novedosa IA, en la que procesamos y utilizamos los resultados para idear e implementar las iniciativas que logran el incremento de la satisfacción y la recomendación.

En este sentido, también hay que indicar que el Grupo MasOrange cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma ISO 9001.

Privacidad y protección de datos de carácter personal

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. Por esta razón, hemos desarrollado a nivel Grupo estas políticas relativas a la seguridad y privacidad de nuestros clientes, así como internas:

- Política de Seguridad Global aprobada por nuestro CEO, Meinrad Spenger, el 19 de julio de 2024. En ella, se establecen los principios, objetivos y el gobierno de la seguridad en MasOrange. Además, constituye el marco de referencia de seguridad de cada una de las sociedades que forman MasOrange y se aplica a todas ellas. Esta política promueve el buen gobierno de la seguridad, la gestión de riesgos, la seguridad de las personas, la protección de activos y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, así como el fomento de una cultura de la seguridad en línea con los valores y el enfoque ético de la compañía para apoyar en la consecución de los objetivos del negocio.
- Política de Privacidad aprobada por el Consejo de Administración el 27 de junio de 2024 en donde se formalizan los pilares y pautas que deben desarrollarse para asegurar que todo tratamiento de datos personales cumple con la legislación vigente. Esta política, que ha sido elaborada conforme las recomendaciones del estándar internacional ISO/IEC 27701, obliga a todas las áreas, departamentos y equipos de trabajo de todas las sociedades del Grupo, así como a todos los profesionales pertenecientes al mismo o a terceras empresas que colaboren, a respetar y cumplir los principios básicos relativos al tratamiento de datos personales.

- Política de Seguridad de la Información ha sido aprobada por el Consejo de Administración el 18 de octubre de 2024. La política se basa tanto en las recomendaciones del estándar internacional ISO/IEC 27001 y las buenas prácticas establecidas por la norma UNE-ISO/IEC 27001, como en el compromiso de cumplimiento de los principios básicos y requerimientos mínimos del Real Decreto que regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).El objetivo es mantener la seguridad y la integridad de la información, estableciendo en cada punto los controles y medidas adecuadas para preservar su confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad.
- Política del Sistema Interno de Información – Canal de Ética aprobada por el Consejo de Administración el 27 de junio de 2024, en donde es el propio Consejo quien pone a disposición de todos los empleados y demás grupos de interés un Canal de Ética en el que plantear alertas sobre infracciones, así como realizar preguntas generales o específicas a los expertos de MasOrange sobre temas relacionado con la ética, el cumplimiento y la responsabilidad social corporativa.

En este sentido, se tiene muy presente tanto en la operativa habitual, como en el desarrollo de nuevos servicios, los principios de privacidad desde el diseño y por defecto recogidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD).

En Grupo MasOrange tenemos el compromiso de minimizar cualquier incidente relativo a los datos privados de nuestros clientes, contenido ético y publicidad.

Gobierno de la Protección de Datos

Con el fin de asegurar el cumplimiento riguroso por parte de todas las Sociedades que conforman en Grupo mercantil de sus obligaciones en materia de protección de datos el Grupo se dotará de una organización específica en materia de Protección de Datos.

Esta organización, junto con las funciones y obligaciones que a cada sujeto se le asignan en la misma, deberá estar recogida y desarrollada, en la que se recogen las siguientes figuras o puestos relativos a la Gestión diaria de todo lo relativo al tratamiento de datos personales:

El Grupo ha decidido nombrar un **Delegado de Protección de Datos (DPO)** de Grupo, que tiene asignadas las atribuciones legalmente establecidas y con el que se podrá contactar a través del correo electrónico dpo@masorange.es. Estas son las funciones del DPO:

- Informar y asesorar desde el diseño de las iniciativas planteadas dentro de Grupo MasOrange de una forma orgánica.
- Supervisar in situ el cumplimiento de lo dispuesto el en RGPD.
- Gestionar los riesgos en materia de protección de datos.
- Controlar en las funciones de organización, tales como creación de un registro de actividades del tratamiento, revisión de las operaciones del tratamiento y evaluaciones de impacto.
- Definir y actualizar periódicamente las políticas de protección de datos.
- Llevar a cabo funciones de investigación.
- Tener acceso a toda la organización para llevar a cabo la función consultiva.
- Coordinar y supervisar la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes;
- Cooperar con la autoridad de control y actuar como su punto de contacto para cuestiones relativas al tratamiento de datos personales.

La designación del actual DPD se llevó a cabo mediante comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos el 30 de septiembre de 2024 para las empresas del Grupo MasOrange y, con la finalidad de contar con una homogeneidad de políticas, procedimientos y criterios. De conformidad con el artículo 39 de RGPD, la DPD tiene asignadas las funciones que se encuentran previstas en el propio RGPD y en la normativa aplicable, así como aquellas otras que internamente le sean encomendadas. Estas funciones, han sido aprobadas por los órganos internos del Grupo e informadas al Consejo de Administración de la Sociedad, a quien reporta periódicamente.

Asimismo, se ha configurado la Oficina de Privacidad, dotando a esta figura de una estructura organizativa capaz de asumir el incremento de las necesidades del Grupo en materia de protección de datos.



Oficina de Privacidad

El Delegado de Protección de Datos contará con una oficina de apoyo para la realización de sus funciones, cuya misión principal es, de manera enunciativa pero no limitativa, junto con el Delegado de Protección de Datos, asesorar e informar a las Sociedades del Grupo en materia de protección de datos, asegurando su efectivo cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos.

Comité de Privacidad

El Comité de Privacidad, el cual se integra en el Comité de Seguridad Global, es el órgano responsable de la toma de decisiones con impacto en materia de protección de datos, así como de monitorizar el cumplimiento de la legislación en este ámbito por parte del Grupo.

Durante el año 2024 se ha continuado con la celebración periódica de comités de privacidad, en el marco de los cuales se han abordado varias cuestiones, tales como la mejora en los procesos de bloqueo y borrado de datos personales, la entrada en aplicación del artículo 66 de la Ley General de Telecomunicaciones y la identificación de áreas de mejora en materia de privacidad en varios procesos.

Responsable de protección de datos de área

Se trata de un punto de contacto del área que se le asigne con la Oficina de Privacidad y tendrá asignada la responsabilidad de ciertas tareas que la legislación asigna al Responsable del Tratamiento, de las que podrá delegar su realización, pero ostentando siempre la responsabilidad sobre las mismas.

Responsable de recursos

Se trata de un punto de contacto con la Oficina de Privacidad en relación a cuestiones técnicas de los sistemas que soportan los tratamientos de datos: Funcionalidades, Accesos, Segregación de Funciones, Autorizaciones y demás medidas de seguridad.

Herramienta de gobernanza de datos personales

También durante 2024 se ha consolidado la implementación de OneTrust como herramienta de gestión de la gobernanza de datos personales para todo Grupo MasOrange, habiendo implementado con éxito por recursos propios de la Oficina de Protección de Datos un sistema de gestión de la privacidad a medida utilizando esta herramienta.

Adhesión a Códigos de Conducta

Durante el año 2024 se ha producido la adhesión de las empresas que conforman Grupo MasOrange a un nuevo Código de Conducta en los términos del art. 40 del RGPD. Este Código tiene por objeto la resolución de controversias de protección de datos en el sector de las comunicaciones electrónicas.

La adhesión a este Código se une a la adhesión en 2023 al Código de Conducta de tratamiento de datos en la actividad publicitaria de Autocontrol.

Inteligencia artificial

Durante 2024 se ha producido un gran auge en el uso de sistemas de inteligencia artificial en todos los entornos, teniendo esta tecnología una gran incidencia en materia de protección de datos personales cuando estos se utilizan para entrenar estos sistemas o se aplican sobre personas. La Oficina de Privacidad está integrada en el marco de gobernanza de la IA dentro de Grupo MasOrange, creado durante 2024, garantizándose así el respeto de los derechos y libertades de las personas físicas en el desarrollo, uso y comercialización de estas herramientas desde el diseño y por defecto.

Nuevos servicios

GRI 3-3

El Grupo MasOrange destaca por su continuo propósito de mejora e innovación para mantenerse como un operador de referencia en España y a nivel mundial, por eso anualmente ampliamos nuestros servicios y productos con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y ofrecer servicios de calidad útiles y diferenciales como un seguro móvil para garantizar su tranquilidad, seguro para ayudar a sus clientes a proteger sus facturas, servicio de alarma y placas solares de autoconsumo.

El 2024 ha sido un año en el que el Grupo ha apostado por los nuevos servicios de valor añadido que ayudan en el día a día a los clientes y ha protagonizado los siguientes lanzamientos:

Servicios de luz y gas con descuentos en la factura telefónica para clientes de Orange y R.

MasOrange, fruto de la fusión entre Orange España y el Grupo MASMOVIL, ha introducido una nueva oferta de servicios de luz y gas bajo las marcas Orange y R. Esta iniciativa permite a los clientes beneficiarse de descuentos en su factura de telecomunicaciones: 6 euros mensuales al contratar electricidad y 3 euros adicionales al añadir gas. Las tarifas de luz presentan un precio fijo de 0,11 euros por kilovatio hora, mientras que las de gas se actualizan semestralmente sin compromiso de permanencia. Además, los usuarios pueden monitorizar su consumo a través de una aplicación que emplea inteligencia artificial para optimizar el gasto energético.

Con esta propuesta, MasOrange busca consolidarse en el mercado energético, aspirando a superar los 600.000 clientes y posicionarse como la principal comercializadora independiente después de Repsol. Este movimiento se enmarca en la estrategia de diversificación de la compañía, que ya ofrece servicios energéticos a través de otras marcas como Euskaltel, Yoigo, MASMOVIL, Pepephone y Lucera.

Yoigo, MASMOVIL y Euskaltel lanzan un seguro de hogar en colaboración con Mapfre, ofreciendo descuentos en la factura telefónica para sus clientes.

Las marcas del grupo MasOrange han ampliado su oferta de servicios al introducir un seguro de hogar en alianza con Mapfre. Este producto está disponible tanto para inquilinos como para propietarios y ofrece flexibilidad en el pago, atención urgente garantizada y mejores condiciones de renovación para clientes sin siniestros. Además, los clientes de telefonía disfrutaban de un descuento de 3 euros al mes (36 euros al año) en su factura de telefonía, que puede combinarse con otros descuentos por la contratación de luz y gas, alcanzando un ahorro total de hasta 12 euros mensuales (144 euros al año).

El seguro se presenta en dos modalidades: una cobertura estándar que abarca las situaciones habituales en un seguro de hogar, y una ampliación a todo riesgo que incluye roturas accidentales de mobiliario y dispositivos tecnológicos. Para necesidades específicas, es posible complementar el seguro con coberturas adicionales del catálogo de Mapfre, como asistencia en viaje o protección para mascotas.

MasOrange, en colaboración con Telefónica y Vodafone, lanza servicios de red para combatir el fraude en España.

En febrero de 2024, MasOrange, junto con Telefónica y Vodafone, implementó en España dos nuevos servicios de red: 'Number Verification' y 'SIM Swap'. Estas soluciones, desarrolladas bajo la iniciativa GSMA Open Gateway, están diseñadas para verificar la identidad de los usuarios y detectar cambios recientes en tarjetas SIM, respectivamente, fortaleciendo la protección contra fraudes en línea y salvaguardando las identidades digitales de los clientes de telefonía móvil.

La implementación de estas APIs permite a desarrolladores y socios crear capas adicionales de autenticación y seguridad dentro de las redes móviles. Esto facilita a empresas, instituciones financieras y entidades de comercio en línea mejorar la autenticación de usuarios y reforzar la seguridad en sus transacciones, contribuyendo a una defensa más efectiva contra el fraude de identidad en el entorno digital.

Satisfacción de los clientes

Conocer el grado de satisfacción del cliente es fundamental para el Grupo MasOrange. Para ello, se llevan a cabo estudios generales, episódicos y transaccionales para cada una de sus marcas que evalúan la satisfacción de los clientes a nivel general y a nivel particular con distintos elementos y en diferentes momentos de su interacción con nosotros, con el objetivo de detectar áreas de mejora. Dichos estudios se llevan a cabo de forma trimestral, analizándose los clientes de las distintas marcas: Orange, Yoigo, Jazztel, MASMOVIL, Pepephone, Virgin telco, Euskaltel, R, Telecable, Embou, Lucera y Guuk.

En los estudios llevados a cabo en 2024, todas las marcas históricas del Grupo continúan siendo líderes en satisfacción de clientes dentro de su segmento, manteniendo los muy altos niveles de satisfacción de años anteriores e incluso mejorándolos, en las marcas principales, y en ambos segmentos.

Evaluación de la satisfacción de los clientes

El detalle de la evaluación de la satisfacción para las marcas históricas del Grupo en 2024 es el siguiente (según datos publicados por la consultora GFK en su informe Estudio de Satisfacción de Clientes de Telecomunicaciones):

Servicios	Marca	2024	
Convergencia		Satisfacción (*)	NPS (*)
	Orange	7,8	15
	Yoigo	8,2	27
	Jazztel	8,2	28
	MASMOVIL	8,2	22
	Pepephone	9,1	63
	Simyo	8,6	31
	Virgin telco	-	-
Sólo móvil	Orange	7.9	17
	Yoigo	8,6	36
	Jazztel	-	-
	MASMOVIL	8,8	41
	Pepephone	9,2	67
	Simyo	8,7	54
Marcas regionales	Euskaltel	7,6	0
	R	8	19
	Telecable	7,9	15
	Guuk	8,5	36

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

* Resultados a Q3 de 2024

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

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

Atención al cliente

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

Con la creciente importancia de los canales digitales, y una sociedad cada vez más digital, las marcas del Grupo están avanzando con las nuevas tecnologías que fomentan la omnicanalidad, para que los clientes encuentren una experiencia similar e igual de gratificante, sea el que sea el canal elegido por ellos. Dada la importancia de los servicios que ofrece el Grupo en la actividad diaria de sus clientes, se ofrece un horario muy amplio de atención, llegando a ser incluso de 24 horas durante los 7 días de la semana para las principales marcas del Grupo.

Durante 2024 hemos continuado el despliegue de canales digitales (WhatsApp) con estrictos requisitos de experiencia de cliente en cuanto a retoma de contacto y nivel de satisfacción. En este sentido hemos ordenado la operativa, optimizando los procedimientos y acotado el uso a aquellas situaciones verdaderamente “concluyentes” para nuestros clientes.

Durante la segunda mitad del año hemos trabajado en desarrollar capacidades de venta y gestión comercial tras una interacción de servicio con un éxito notable. Y también en aplicar los procesos “best in class” de cada una de las marcas al conjunto.

En el proceso de acompañamiento a la compañía de la migración de stack tecnológico de CRM hemos trabajado en escenarios de mitigación y, finalmente, en las eficiencias derivadas de un stack multimarca. De cara al 2025 hemos preparado diferentes proyectos de automatización de respuesta a cliente y de potenciación de las capacidades de agente basadas en la inteligencia artificial generativa.

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

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

Reclamaciones

GRI 3-3; 2-25; 418-1

El Grupo mantiene un sistema de encuestas de satisfacción realizadas por terceros de forma trimestral y en todos los canales los clientes pueden evaluar el servicio ofrecido.

Todos los clientes del Grupo pueden acceder, además, al sistema de reclamaciones a través de los distintos canales: desde la web, desde el chat, presencialmente en las tiendas del Grupo o a través de un agente en el canal telefónico. Los clientes, además, siempre podrán hacer llegar su incidencia o disconformidad con cualquiera de los servicios contratados mediante cualquier organismo oficial como las Oficinas de Consumo, Juntas de Arbitraje, Secretaría de Estado para el Avance Digital, etc.

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

Trimestralmente, el Grupo es auditado en cuanto al volumen tipo y cumplimiento de sus niveles de servicio en la resolución de reclamaciones. Durante el año 2024 se ha reducido el número de reclamaciones recibidas en más de un 5% agregado a pesar de incrementar el número de clientes en la base. Durante el año 2024 hemos consolidado los sistemas de gestión de incidencias en un solo soporte lo que nos ha permitido trazar diferentes interacciones de cliente en un solo expediente. Esto ha supuesto una mejora en la continuidad de la interlocución con nuestros clientes y su experiencia con nosotros.

- La gestión efectiva de las reclamaciones se garantiza gracias a un proceso seguro, omnicanal y ágil:
- En función del canal de entrada elegido por el cliente, se aplican las políticas de seguridad definidas y se registra la queja o reclamación en el sistema de gestión de abonados, en adelante CRM o herramienta de ticketing, una vez identificado el reclamante como autorizado para realizar la gestión.
 - Se recaba toda la información para identificar la causa de la queja y proceder en función de la operativas y procedimientos definidos para su solución (como, por ejemplo, los procesos de gestión de incidencias masivas o técnicas).
 - Si la gestión se puede efectuar online, se adoptan los procedimientos definidos en función del tipo de incidencia identificada. Si procede, se aplica ajuste o compensación, según las políticas definidas para cada casuística, y siempre que no sea necesario efectuar un escalado a un segundo nivel. Finalmente, se comunican al cliente las acciones realizadas por SMS o telefónicamente.
 - Si la gestión no puede efectuarse online, se escala a un segundo nivel a través del CRM o herramienta de ticketing, donde se codifica toda la información para que este, según sus competencias, tramite y regularice la situación (aplicando si procede ajuste o compensación, según las políticas definidas para cada casuística) e informe al cliente. Todas las quejas recibidas a través de un canal off line son gestionadas por este segundo nivel aplicando las mismas políticas y operativas de gestión.
 - Si este segundo nivel no dispone de medios para la solución, se escala a un tercero y se hace seguimiento hasta confirmar que se ha finalizado (aplicando, si procede, ajuste o compensación según las políticas definidas para cada casuística). Seguidamente, se registran en el CRM o herramienta de ticketing todas las gestiones efectuadas y se informa al cliente.

En cumplimiento con las obligaciones de calidad de servicio, MasOrange publica trimestralmente el indicador de reclamaciones sobre corrección de factura, sujeto a una auditoría anual. Esta auditoría verifica el cumplimiento de la Ley General de Telecomunicaciones y garantiza que MasOrange tiene un sistema de medida y aseguramiento de la calidad del servicio. Los datos auditados se envían a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y se publican en la web del “[Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública - Informes de seguimiento \(mineco.gob.es\)](#)”. Los informes trimestrales muestran una notable mejora en este indicador:

Tipo de servicio	2024								
	Orange	Yoigo	Jazztel	MASMOVIL	Pepephone	Simyo	T	K	R
Servicio Fijo (%)	0,13	0,1	0,28	0,07	0,08	0,08	0,16	0,1	0,18
Servicio Móvil (%)	0,28	0,04	0,32	0,03	0,07	0,001	-	0,02	0,02

Completando la información anterior, cabe destacar que en 2024 se han reducido los procedimientos judiciales civiles verbales recibidos, mostrándose a continuación el detalle a cierre de ejercicio:

Tipo de servicio	2024
En trámite	673
Cerrados	208
Total entradas en el ejercicio	153

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

- Orange: <https://www.orange.es/acercadeorange/calidad> <https://www.orange.es/acercadeorange/calidad>
- Yoigo: https://storage.googleapis.com/yoigo-statics/files/conditions/Calidad_de_Servicio_Yoigo.pdf
- Jazztel: <https://www.jazztel.com/accesible/accesible-calidad>
- MASMOVIL: <https://www.masmovil.es/static/pdf/calidad-servicio-mm.pdf>
- Pepephone: <https://www.pepephone.com/calidad-del-servicio>
- Euskaltel: https://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad_servicio/index.jsp?idioma=esp
- R: <https://mundo-r.com/quienes-somos/calidad-de-servicio>
- Telecable: <https://web.telecable.es/calidad-servicio>

Durante 2024 no han sido identificadas en MasOrange reclamaciones y/o procedimientos sancionadores relativos a incidentes de seguridad, así como de violaciones de privacidad. Sin embargo, han aumentado los ciberataques a las organizaciones de sectores críticos, seguidos por las Administraciones Públicas.

Publicidad y consumo responsable

GRI 416-1; 416-2; 417-1; 417-2; 417-3

En línea con sus valores y fiel a los principios recogidos en sus políticas, el Grupo vela por la transparencia en sus productos y servicios. Ese mismo principio de transparencia lo aplica en la realización de una publicidad responsable mediante un procedimiento de control, el *copyadvice*, que realiza Autocontrol. Esta entidad nos otorgó el Certificado anual de Responsabilidad Social Corporativa.

Adicionalmente, los rodajes de spots publicitarios de Orange, Yoigo (incluyendo “Pienso, Luego Actúo”) y MASMOVIL han incorporado procesos de medición de la huella de carbono generada en esos rodajes y medidas para su compensación. Este proceso se realiza por medio de la consultora Creast, y con ella se ha contribuido al repoblamiento de bosques en el Amazonas en colaboración con Saving the Amazon.

Para evaluar el desempeño, tanto de las iniciativas vinculadas a la salud y seguridad de los productos y servicios, como de los dispositivos que ofrecemos, en MasOrange medimos los resultados de su uso y aplicación a través de indicadores cualitativos y cuantitativos, especialmente contruidos a partir del nivel de aceptación y valoración de los usuarios finales. Garantizamos que todos los equipos y dispositivos que comercializamos cumplen con los requisitos actuales en este sentido. Para ello, se ha evaluado y verificado que el 100% de los equipos de acceso fijo (*routers* y repetidores) instalados en 2024 y 2023, cumple con los procedimientos debidos de etiquetado y documentación, de conformidad con las directrices europeas y por eso no existen impactos negativos en la salud y seguridad de los consumidores.

Promoción del uso responsable de las tecnologías

De igual forma, todas las marcas del Grupo promueven un uso responsable de las tecnologías en los distintos canales de comunicación con sus clientes actuales y potenciales.

Tal y como se detalla en el Capítulo 11, para dar respuesta práctica a las necesidades de la sociedad y afianzar nuestro compromiso con el uso responsable de la tecnología, Orange lanza TúYo, la primera solución completa para proteger a los niños en el uso de su primer móvil que responde a las principales preocupaciones de los padres cuando sus niños usan el móvil: permite limitar el tiempo de uso, el bloqueo a contenidos inapropiados y la localización de los menores.

El Grupo utiliza diariamente sus redes sociales para ilustrar y educar a los clientes y seguidores sobre el uso de las aplicaciones (Apps) responsables y las ventajas que de su uso se deriva para los clientes, ayudando además a difundir las campañas generadas por la AEPD, como la comentada anteriormente ‘Más que un móvil’ de la AEPD y UNICEF. Esta iniciativa se ha difundido en los principales medios propios de Grupo MasOrange como sus redes sociales, blog, tiendas, web y comunicaciones tanto internas como externas destinadas a clientes de las diferentes marcas.



Difusión de consejos sobre el mundo digital y uso de las tecnologías

En las diferentes marcas de Grupo MasOrange, a través de sus redes sociales y blogs, ofrecemos consejos sobre el mundo digital en diferentes formatos consumibles para que los clientes actuales y potenciales conozcan las ventajas y riesgos, con la finalidad de informar y formar en el buen uso de la tecnología de forma segura. Además, a través de la newsletter mensual de Yoigo “Aloha”, los clientes son informados de las novedades de la marca, noticias relevantes como la consecución del certificado B Corp, iniciativas especiales como “Más que un móvil”, así como consejos interesantes (por ejemplo, ideas para no desperdiciar comida, mejorar el consumo energético...), a parte de una iniciativa social de “Pienso, Luego Actúo” destacada en cada número de dicha newsletter. Dentro del proyecto de “Pienso, Luego Actúo”, durante el último año se han abordado temáticas relacionadas con el correcto uso de nuevas tecnologías, entre ellas, cómo evitar las estafas digitales o cómo prevenir las fake news.

Difusión de consejos sobre eficiencia energética, autoconsumo y sostenibilidad

También, desde el blog o las redes sociales de EnergyGO compartimos varios trucos y consejos sobre eficiencia energética, autoconsumo, sostenibilidad, etc. con el fin de ayudar a clientes y no clientes a ser más eficientes en sus consumos y poder consumir energía de forma más sostenible.

En el proyecto “Pienso Luego Actúo” se ha dado voz y espacio a iniciativas relacionadas con el turismo sostenible y el desarrollo de ciudades verdes.

Difusión de consejos sobre salud y bienestar

Recurrentemente se envía a los clientes de Yoigo un email de DoctorGO (vertical de salud de Yoigo) donde se informa sobre la App de salud online que aglutina: telemedicina 24h, nutrición y fitness, tele-farmacia y recetas electrónicas. Además, incluye un destacado con consejos de salud que redirige al blog de DoctorGO donde se ofrece información más ampliada. En “Pienso, Luego Actúo” se ha amplificado la labor de asociaciones relacionadas con la lucha contra las enfermedades raras, el burnout y la adicción a la pornografía.

- Además, con nuestro compromiso por la salud y bienestar de todos, mantenemos un control continuo de las emisiones electromagnéticas que se puedan generar derivadas de nuestro negocio, para asegurar el estricto cumplimiento de los niveles de exposición permitidos. En este sentido:
- Realizamos una medición radioeléctrica de nuestras estaciones antes de construirlas
 - Certificamos ante el Ministerio todas nuestras estaciones, de forma que aseguramos el cumplimiento de la legislación aplicable
 - Llevamos a cabo campañas periódicas de medición y mediciones anuales de nuestras emisiones en cumplimiento de la normativa vigente
 - Empleamos la tecnología más moderna e innovadora para reducir la emisión de campos electromagnéticos

Los informes del Comité Científico Asesor en Radiofrecuencias y Salud (CCARS) h<https://ccars.org.es/publicaciones/documentos-elaborados-por-el-ccars>, afirman que: “Las nuevas evidencias publicadas siguen confirmando que no se observan efectos adversos para la salud derivados de la exposición a las radiofrecuencias de las antenas de telefonía móvil, transmisión de Radio y TV, sistemas inalámbricos (Wi-Fi) utilizados en el trabajo, la escuela o el hogar. Los niveles de exposición observados en los estudios publicados siguen siendo cientos o miles de veces inferiores a los considerados seguros por la ICNIRP, OMS, UE y el RD 1066/2001”.

Acuerdo del Código deontológico para las buenas prácticas del marketing telefónico

Grupo MasOrange, junto con otras operadoras relevantes del sector de las telecomunicaciones, acordaron un nuevo código deontológico para evitar las malas prácticas en la venta por teléfono, que es de aplicación desde 2021. Entre las medidas que se incluyen en dicho código encontramos - entre otras - el refuerzo del control de las actuaciones de distribuidores y de otras plataformas de emisión de llamadas que utilicen medios engañosos, fraudulentos o desleales para una competencia sana.

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

No se han producido incumplimientos de la normativa o códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing.

Claridad en tarifas

Marca Orange

Orange se dirige al segmento más alto del mercado, con productos y servicios tanto para clientes particulares como de empresa, caracterizados por la calidad de su red de Fibra, que ofrece una velocidad de hasta 10 Gbps gracias a su tecnología XGSPON, la mejor conectividad 5G y 5G+, un amplio catálogo de dispositivos, una completa y variada propuesta de entretenimiento (todo el fútbol y otros deportes, los mejores contenidos y nuevas experiencias de entretenimiento con música y juegos), una experiencia premium y servicios de valor añadido como los seguros para el hogar, energía o la salud. Los clientes disponen de toda la información necesaria que pueden consultar en la página web y en la App.

Marca Yoigo

En Yoigo todas las tarifas convergentes y de contrato tienen minutos ilimitados y la bajada de velocidad de navegación es automática cuando los clientes consumen los datos incluidos en su tarifa móvil. Hasta alcanzar el límite del bono de datos, los clientes reciben diversos avisos de consumo. Los clientes también disponen de toda la información necesaria que pueden consultar en la página web y en la App. Por otra parte, durante los últimos ejercicios, una parte muy relevante de la base de clientes de contrato ha pasado a contar con gigas ilimitados en su móvil, lo que no hace sino contribuir a la predictibilidad y transparencia, ya que los clientes no tienen que estar pendientes de su consumo de gigas.

Marca Jazztel

Jazztel ofrece servicios de telecomunicaciones de alta calidad –Fibra, 5G y Jazztel TV- a un buen precio, con una oferta que combina la simplicidad con las señas de identidad de la marca: la calidad de la conectividad, buen precio y la mejor atención a sus clientes. Toda la información sobre los servicios prestados está a disposición de los clientes en la página web y App.

Marca MASMOVIL

MASMOVIL también cuenta con minutos ilimitados y bajada de velocidad de navegación automática en todas sus tarifas móviles de contrato, lo que permite controlar la factura. El foco principal de la marca es que el cliente ahorre contratando solo lo que realmente necesita sin obligarle a contratar otros servicios que el cliente no ha demandado. No obstante, si el cliente lo desea puede contratar otros servicios como la televisión, alarmas y energía para el hogar, entre otros, siendo informado en todo momento del coste de cada uno de ellos. Los clientes pueden consultar en la página web y App los aspectos relacionados con los servicios prestados.

Marca Pepephone

En el caso de Pepephone, los clientes antiguos reciben mejoras de tarifa como el aumento de gigas o el regalo de SMS sin repercusión en el precio, y sin necesidad de que estos tengan que solicitarla. De hecho, desde 2019 Pepephone ha sido pionero en el mercado reduciendo la cantidad a abonar por los clientes convergentes en función de los años que haya estado con la marca, como premio a su fidelidad. De igual forma ha sido pionero en la resolución proactiva de potenciales incidencias de sus clientes. Por ejemplo, si se produce alguna incidencia en el servicio de fibra, Pepephone abona automáticamente gigas en el móvil del cliente para que pueda continuar su vida digital – teletrabajo o educación telemática – sin preocupaciones.

Marcas Grupo Euskaltel, R y Telecable

En las marcas Euskaltel, R y Telecable todas las tarifas convergentes y de contrato tienen minutos ilimitados y cuando los clientes consumen su bono de datos tienen bonos adicionales “Más Megas” o pueden optar por reducir velocidad. Hasta entonces, reciben avisos al llegar al 50% y al 80% de consumo de la tarifa de datos. Asimismo, se informa al cliente por SMS de las tarifas de roaming cuando un cliente sale de la zona de acuerdo en la UE, información que está disponible en la página web y en la app. Desde 2021 también se ha introducido una operativa de carga automática de bonos de gigas para clientes que sufren incidencias puntuales sobre la banda ancha, garantizando la continuidad del servicio.

Segmento Empresas y Cableoperadores

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

Políticas comerciales telefónicas fraudulentas

Grupo MASMOVIL está totalmente comprometido con erradicar los fraudes telefónicos. Para ello desde las marcas del Grupo, tanto nacionales como locales, se han creado diferentes comunicaciones (emails, SMS, notificaciones push, etc.), con el objetivo de informar a los clientes de una manera cercana, sencilla y didáctica de los tipos de fraude a los que se pueden enfrentar y evitar que sean engañados.

Seguridad y ciberseguridad

GRI 2-23; 2-29

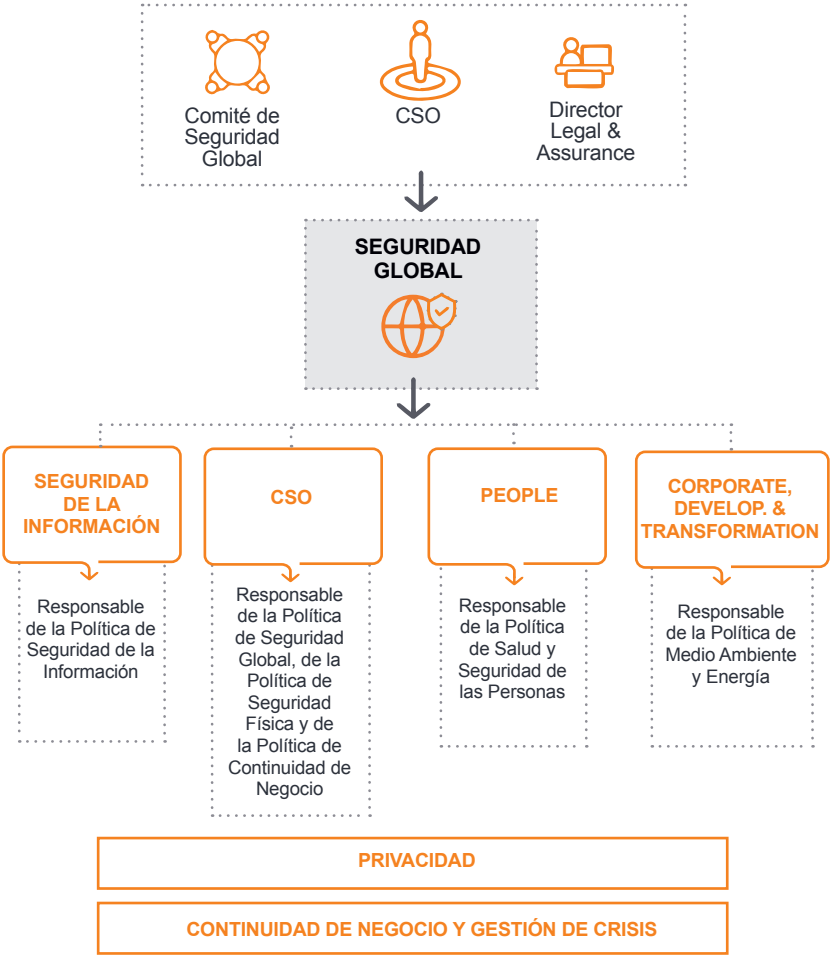
Gobierno de la seguridad

El complicado contexto geopolítico actual, el incremento del nivel de riesgos asociados al cambio climático y a los desastres naturales y la mayor exposición a las amenazas digitales motivan la cada vez más marcada necesidad de disponer de recursos de seguridad para proteger los procesos y servicios que desde MasOrange prestamos a nuestros clientes.

Para afrontar estos retos de manera eficaz, MasOrange dispone de una estructura organizativa, un equipo especialista y las herramientas necesarias para una gestión centralizada de la seguridad, de acuerdo con los principios de la Política de Seguridad Global de MasOrange.

Esta Política integra, con perspectiva holística, la seguridad de la información, la salud y seguridad de las personas, la seguridad física, la protección del medioambiente y la continuidad del negocio, definiendo las principales responsabilidades, objetivos y mecanismos de gobierno y toma de decisión.

Al mismo tiempo, se relaciona de manera jerárquica con las Políticas asociadas a estas cuatro dimensiones de seguridad dentro de MasOrange.



Gobierno de la seguridad

La Dirección de seguridad corporativa se realiza en el Comité de Seguridad Global, que actúa como órgano colegiado con la máxima responsabilidad de la Seguridad

Para cumplir con los mandatos de la Dirección con relación a la seguridad, en MasOrange hemos creado e implementado, un Marco Normativo de Seguridad, en mantenimiento y mejora continua, que define los principales requisitos de seguridad que deben ser tenidos en cuenta en el ámbito corporativo. El Marco Normativo emana de la Política de Seguridad Global, que define los principios, objetivos y responsabilidades principales de la seguridad en la organización y que está aprobada por la Alta Dirección corporativa.



Ciberseguridad corporativa

A lo largo de los últimos años, los operadores de telecomunicaciones se han convertido en objetivo de todo tipo de atacantes externos, cuyas motivaciones van desde el fraude y el robo de datos al daño reputacional o un simple afán de notoriedad.

En materia de Ciberseguridad, MasOrange tiene la misión de garantizar el día a día de la compañía, a través de políticas, estándares procedimientos y herramientas, al mismo tiempo que se protegen nuestros activos y servicios, con el uso de las tecnologías de seguridad adecuadas y la concienciación/formación de las personas que conforman MasOrange. Nuestra visión es la de ser el operador de confianza del cliente a través de la provisión de servicios y tecnologías responsables.

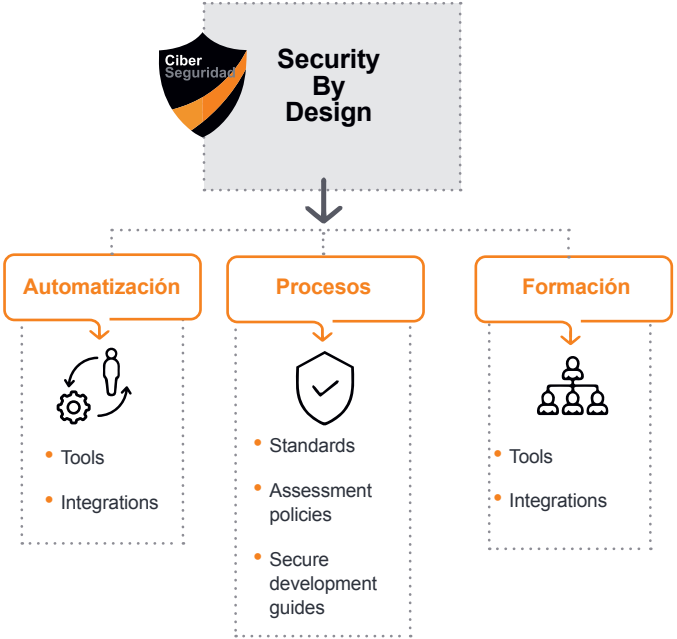


Los servicios de ciberseguridad se articulan en torno a un modelo de control centrado en la prevención, identificación y resolución de cualquier amenaza, empleando un modelo de tres líneas de defensa que implementa, gobierna y audita la gestión de la ciberseguridad en la compañía.

La gestión de la seguridad de la información se realiza en el Comité de Ciberseguridad, que actúa como órgano colegiado con la máxima responsabilidad de la Ciberseguridad.

Nuestra organización cuenta con una dirección de Ciberseguridad, con funciones y objetivos precisos que vertebran la seguridad de la información y de los servicios desde el diseño.

Cabe destacar que la implementación de la seguridad parte, desde el mismo diseño, como un proceso continuo en respuesta a la necesidad de implantar los mecanismos, procesos y cultura que garanticen la seguridad durante todo el ciclo de vida del software, y haciendo hincapié en las fases más tempranas, para evitar sobrecostos y daños para la compañía.



Con el fin de mantener en el tiempo la protección de los sistemas, en MasOrange realizamos un seguimiento continuo de la protección frente vulnerabilidades. Para ello, nos basamos en estándares como el CVSS y el seguimiento de notificaciones de terceros, con el objetivo de mantener actualizados nuestros sistemas respecto a las nuevas brechas de seguridad conocidas.

Para dotar a todos los empleados del conocimiento necesario de seguridad que les permite llevar a cabo sus tareas de manera segura, hemos definido y ejecutado un plan de concienciación en la organización, creando acciones de sensibilización a través de simulaciones de phishing e ingeniería social o píldoras informativas.



Estrategia de ciberseguridad 360°

En MasOrange somos conscientes de la importancia que tiene la ciberseguridad dentro del proceso de digitalización de las empresas, independientemente de su tamaño. Por eso, ofrecemos uno de los catálogos de servicios en ciberseguridad más completos y competitivos del mercado para garantizar una ciberseguridad 360° a las empresas y que cada paso en su transformación digital sea el más seguro.

En MasOrange nos apoyamos en plataformas incorporadas directamente dentro de nuestra red de datos para grandes empresas. Nuestras soluciones Orange Security Suite y AntiDDoS ofrecen seguridad perimetral y protección frente a ataques volumétricos, protegiendo a nuestros clientes desde el primer momento. Estos servicios complementan la labor de nuestro centro de soluciones de ciberseguridad Customer SOC, encargado de monitorizar y proteger a las empresas a las que ofrecemos nuestros servicios frente a nuevas amenazas.

Cabe señalar que, al mismo tiempo que la transformación digital ha impulsado factores como el teletrabajo, también ha desdibujado el perímetro de seguridad tradicional de las organizaciones y lo ha trasladado a cualquier dispositivo que esté conectado a la red, conocido como endpoint (portátiles, smartphones, equipos de escritorio...). Ante el auge de este nuevo escenario y la aparición de nuevas amenazas, desde MasOrange ponemos al servicio de las empresas soluciones como Secure Endpoint, que garantizan la seguridad de los dispositivos corporativos, con independencia de dónde estén ubicados.

Completando el portfolio de protección avanzada para los usuarios, ofrecemos los servicios de seguridad Secure Apps, que protegen el acceso a los datos y la información que se maneja desde la nube; Secure Email, que ofrece protección del correo corporativo frente a ataques específicos como phishing, malware o el llamado “fraude del CEO”; y Secure Mobile, que proporciona protección integral de los smartphones frente a ataques de última generación, tanto en sistemas Android como IOS.

Además, entre los hitos más destacados del año se encuentra el lanzamiento de un completo y competitivo porfolio de soluciones avanzadas de ciberseguridad para Pymes, probablemente uno de los segmentos más vulnerables frente a un ciberataque ya que a menudo carecen de sistemas de defensa robustos, lo que los convierte en presas más accesibles para los ciberdelincuentes. Esta vulnerabilidad se ve aumentada por la falta de concienciación sobre ciberseguridad y la creencia errónea de que sus datos o actividades no son lo suficientemente atractivos para los hackers. Esta falsa percepción los coloca en una posición más precaria, ya que los ataques a pequeñas empresas pueden ser igualmente devastadores, comprometiendo la información financiera y personal, así como la continuidad del negocio.

Este catálogo, incluye soluciones sencillas de implantar y de gestionar para las Pymes, adaptadas a partir de las que ya estamos ofreciendo a las Grandes Empresas para protegerlas en dos ámbitos:

- **Protección de Red**, con soluciones de seguridad perimetral, que analizan y filtran el flujo de información que entra y sale de una empresa con el objetivo de proteger desde la red frente a posibles amenazas externas. Estas soluciones no requieren instalaciones de software en los dispositivos.
- **Protección de Usuario**. Los usuarios son el principal punto de entrada de los ciberataques, ya sea a través del correo, la navegación por Internet o el propio dispositivo. El año pasado, más del 80% de todos los ciberataques comenzaron con correos electrónicos de suplantación de identidad. La **protección de Correo Electrónico, PCs, Servidores, Tablets y SmartPhones...** proporciona una seguridad avanzada muy superior a la de un antivirus tradicional.

Seguridad Física

En MasOrange contamos con un equipo de Seguridad Física que se encarga de la protección de los activos físicos y los bienes de la compañía, así como de la seguridad de empleados y clientes y de la protección contra incendios. Partiendo de una supervisión centralizada desde el Centro de Control Nacional de Seguridad (CCNS), que cuenta con la autorización de la Dirección General de la Policía como Central Receptora de Alarmas de uso propio, se coordina y opera la seguridad física de toda la organización, implementando medidas como:

- Servicio de Vigilancia: De acuerdo con la criticidad del emplazamiento, se establece un servicio de vigilancia para la supervisión de los sistemas y procedimientos de seguridad de la sede o el emplazamiento.
- Control de Acceso: Los accesos a las sedes han de estar autorizados, ya sean empleados, colaboradores, clientes o visitas. Requieren de aprobación previa y se llevan a cabo mediante la presentación de la tarjeta de identificación personal. En todos los eventos se registran los accesos.
- Videovigilancia: Las sedes cuentan con un sistema de videovigilancia, que monitoriza el perímetro y el interior del edificio.
- Sistema anti-intrusión: Los centros de MasOrange cuentan con la instalación de un sistema anti-intrusión, compuesto por dispositivos de detección volumétrica, contactos magnéticos y otros medios de seguridad, de acuerdo con la tipología de las instalaciones. Dicho sistema anti-intrusión se encuentra instalado en puntos estratégicos del edificio para que se active en caso de acceso indebido, siendo este sistema supervisado por el servicio de vigilancia de la sede.
- Detección y protección contra incendios (PCI): Las sedes de MasOrange cuentan con un sistema de protección contra incendios en todas las dependencias, que es revisado trimestralmente por una empresa autorizada. Las dependencias críticas para la compañía cuentan, además, con un sistema de extinción automática o detección precoz de incendios, que es evaluado de acuerdo con procedimientos de referencia en el análisis de riesgos de incendios (como Gretener).

El equipo de seguridad física de MasOrange define e implementa el conjunto de normas y procedimientos orientados a proteger la seguridad y salud de los clientes, empleados, colaboradores y visitas. También es el encargado de la protección de las infraestructuras críticas que soportan los servicios esenciales de la organización. Se aplican las medidas de seguridad necesarias teniendo en cuenta los riesgos.

Continuidad de Negocio

Para la correcta prestación de los servicios que prestamos a nuestros clientes, y con el fin de garantizar la máxima disponibilidad y calidad de estos, MasOrange ha definido una serie de planes, procedimientos, medidas y soluciones para fomentar la resiliencia y prevenir eventos disruptivos, al tiempo que se asegura la capacidad de actuar ante incidentes.

Estas medidas, procesos y recursos se organizan dentro de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN), que se basa en un conjunto de procesos y procedimientos que permiten a MasOrange prepararse, responder y recuperarse de incidentes que puedan interrumpir sus operaciones. Su objetivo principal es garantizar la continuidad de las actividades críticas y minimizar el impacto de las interrupciones, así como la identificación de las amenazas potenciales que pueden poner en peligro la continuidad de negocio de MasOrange o desencadenar una crisis.

Mediante la implementación de este SGCN se persigue salvaguardar los procesos y servicios ofrecidos a nuestros clientes, asegurando la continuidad de las actividades del negocio ante incidentes o desastres de magnitud relevante.

En base a un análisis de riesgos que evalúa los impactos y probabilidades de materialización de amenazas, se definen los niveles de recuperación de las actividades críticas en los servicios de comunicaciones fijas, móviles y televisión. Asimismo, se definen todas las medidas, planes y controles necesarios para mejorar la resistencia y la resiliencia de la compañía.

Los planes y medidas se prueban a intervalos regulares, para asegurar su vigencia y efectividad, y se invierten recursos en formar e informar a todas las partes que participan de la Continuidad de Negocio, desde la más alta dirección hasta los equipos operativos que se encargan de implementar y mantener la resiliencia. Mediante el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN), se persigue preservar los intereses de los clientes de MasOrange, así como mantener la reputación de la compañía y de nuestras marcas, así como de todas nuestras actividades de creación de valor.

Ante una crisis o contingencia, en nuestra organización hemos diseñado y establecido los mecanismos necesarios para salvaguardar a las personas que se encuentren en las instalaciones de la compañía y garantizar la vuelta de los

procesos esenciales de negocio a la normalidad, en el menor tiempo posible y con la mínima interrupción.

También hemos establecido un procedimiento operativo de gestión de crisis, dónde se describen las responsabilidades y acciones a llevar a cabo en caso de una contingencia grave.

La Dirección de MasOrange lidera y apoya el SGCN de Orange, fomentando la definición de objetivos de mejora continua del mismo. También vela por el cumplimiento de esta política en la organización, asegurando así su desempeño eficaz. El Comité de Crisis es el máximo responsable en caso de un incidente de estas características y tiene potestad para tomar cualquier decisión de cara a restablecer la normalidad en la compañía.

Es importante destacar que el Comité de Crisis en MasOrange cumple con una doble función:

- En “tiempo de paz”, revisión y mejora continua del Sistema de Gestión de la Continuidad
- En “tiempo de crisis”, liderar la toma de decisiones y las iniciativas a tomar para la recuperación y vuelta a la normalidad, informando al Comité Ejecutivo de Crisis

MasOrange dispone de dos Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio certificados en la norma ISO22301, uno para los servicios del antiguo grupo Orange y otro para los servicios del antiguo grupo MASMOVIL, reconociendo así el cumplimiento con los más elevados estándares de continuidad disponibles en el mercado.

Primera red 5G para emergencias en España

Para el Ayuntamiento de Madrid, y a través de la marca Orange, el Grupo ha puesto en marcha un proyecto pionero para desarrollar la primera red 5G para emergencias en España. El objetivo de esta infraestructura dedicada, en la que el operador ha aportado su amplia experiencia previa en proyectos de network slicing, es mejorar la conectividad y la coordinación de los equipos de emergencia municipales en situaciones críticas, optimizando así la atención temprana a los ciudadanos.



Primera red privada
5G SA para emergencias
en España para el
Ayuntamiento de Madrid





Proveedores

100%

equipo de compras formado en 'Corporate Social Responsibility in Procurement'

93%

proveedores europeos y 85% españoles en la cadena de valor

100%

Proveedores adscritos al Código Ético y de Conducta

ESG

Evaluación recurrente de proveedores, que incluye criterios de riesgos sociales, ambientales, compliance y financieros

ECOVADIS

Alianza para evolucionar el proceso de compras sostenibles

- Cadena de suministro responsable y Política de Compras
- Código de Conducta de proveedores
- Evaluación de riesgos de proveedores
- Impactos de la cadena de valor

Cadena de suministro responsable y Política de Compras

GRI 3-3 308-1; 414-1

El propósito de MasOrange es mantener un proceso de compras sostenibles. [La Política de Compras](#) busca reforzar nuestro compromiso con la protección del medioambiente y la salud pública, la conservación de los recursos naturales, la reducción del impacto ambiental de materiales peligrosos y la reducción de emisiones de CO₂. La citada política tiene como objetivo establecer un marco global para el control y gestión de los riesgos resultantes de las actividades de compras de equipos y materiales, así como la contratación de obras y servicios en todo el Grupo.

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

- Todos los proveedores del Grupo MasOrange deben firmar el Código de Conducta para los Proveedores y la Cláusula de *Compliance*.
- Solo se trabajará con proveedores que empleen buenas prácticas laborales y un estricto respeto a las normas nacionales e internacionales sobre derechos humanos y laborales, protección infantil, higiene y seguridad (el departamento de Compras es responsable de realizar las '*due diligence*' necesarias para asegurar dichas prácticas).
- Adicionalmente, como paso necesario para la homologación de proveedores, se valorará positivamente, tanto en dicho proceso de homologación como en la posterior adjudicación de contratos, que cuenten con la certificación de cumplimiento medioambiental ISO 14001 o similar, así como cualquier otra certificación social y/o de gobierno corporativo que pudieran acreditar.

Todos nuestros proveedores deben aceptar incluir en los contratos firmados con el Grupo MasOrange los requerimientos establecidos en el Código de Conducta de Proveedores y los requerimientos medioambientales establecidos como buena práctica.

En caso de no suscribir el Código de Conducta propuesto por nuestro Grupo, el proveedor habrá de garantizar que su propio Código de Conducta sea equivalente al de MasOrange y suscriba los mismos principios.

GRI 2-6; 3-3

El funcionamiento diario de las organizaciones que se pueden definir como entidades “con propósito” no es una tarea individual. Es necesario mantener una vinculación con la cadena de valor de su negocio para poder adoptar internamente ciertos comportamientos o prácticas responsables, tanto sociales como medioambientales. Hoy en día, es fundamental que una empresa demuestre ante sus clientes y la sociedad en general que todos sus asociados, ya sean productores, proveedores, distribuidores o contratistas, comparten los mismos valores éticos y de responsabilidad social y medioambiental que la propia organización. Los clientes valoran cada vez más, al elegir una marca o producto, no solo que la empresa que lo comercializa sea responsable de sus actos, sino también de los de aquellos con los que se relaciona. Asimismo, esperan que rompa lazos con aquellos que, de una u otra manera, actúan en contra de la importante misión de construir una sociedad más justa y sostenible.

Indicadores destacados

Compras

- Alianza con EcoVadis para evolucionar el proceso de compras sostenibles e incentivar evaluación de proveedores, en línea con la normativa CSRD.
- 100% del equipo de Compras formado y certificado en “*Corporate Social Responsibility in Procurement*”.
- Definida la tipificación de riesgo ESG vinculado a cada categoría de compra, que permite monitorizar el gasto por índice de riesgo ESG de las compras de Orange y lanzado proceso de homogeneización para el resto de las sociedades del Grupo MasOrange.

Código de Conducta de proveedores

Nuestros proveedores se comprometen a hacer suyos los principios y valores recogidos en el [Código Ético](#) de MasOrange y se responsabilizan de la adhesión al [Código de Conducta del Proveedor](#), en el cual se exponen los diversos criterios que deben cumplir en relación con:

- **Los derechos humanos:** el proveedor debe respetar los derechos humanos proclamados internacionalmente (OIT), rechazar cualquier clase de trabajo forzoso, empleo de mano de obra infantil, fomentar la no discriminación, inclusión e igualdad de oportunidades, respetar en todo momento la libertad de expresión y el derecho a la negociación colectiva.
- **Los derechos laborales:** todos los trabajadores contratados por un proveedor o subcontratista deberán tener un contrato acorde con la legislación laboral aplicable en cada momento y el proveedor no deberá llevar a cabo ninguna práctica que vulnere la legalidad y el cumplimiento de la ley. Debe cumplir las normas del Convenio C131 de la OIT sobre la fijación de salarios mínimos y respetar las horas laborables según legislación laboral aplicable.
- **La seguridad y la salud:** el proveedor velará por la protección de sus trabajadores proporcionándoles información y formación en materia de salud y seguridad, incluyendo situaciones de emergencia y primeros auxilios, proveyendo a los trabajadores de equipos de protección adecuados, y, proporcionando un entorno de trabajo seguro y saludable.

→ **El cumplimiento en materia de corrupción y soborno:** el proveedor debe abstenerse de toda forma de corrupción y tráfico de influencias, así como prevenir el blanqueo de dinero dentro de su ámbito de influencia mediante la observancia de lo estipulado en la Política de Prevención de Delitos, contra el Fraude y la Corrupción de nuestro Grupo. Asimismo, evitará proporcionar beneficios económicos a partidos políticos y deberá respetar las normas de libre y leal competencia en todas sus relaciones comerciales.

→ **Los aspectos medioambientales y de sostenibilidad:** el proveedor se compromete a contar con un sistema de gestión medioambiental que contemple objetivos y parámetros de medición (como el que prevé la norma ISO 14001 u otra equivalente). Asimismo, asumirá la responsabilidad de reducir el impacto negativo sobre el medioambiente de sus operaciones y ha de esforzarse por monitorizar las emisiones de gases de efecto invernadero para los alcances 1 y 2, mantener e incrementar la biodiversidad, así como limitar el consumo y uso de materias primas, energía y agua, especialmente en zonas de escasos recursos, y minimizar la cantidad de residuos para reducir el impacto medioambiental.

Tal y como se estipula en el [Código de Conducta del Proveedor](#), cualquier incumplimiento manifiesto de los principios establecidos en el mismo faculta a nuestro Grupo para poder resolver de inmediato todos los acuerdos que haya suscrito con dicho proveedor, o no formalizar nuevos acuerdos con el mismo. En este caso, ha habido 1 proveedor que ha incumplido los criterios. Además, y de forma inmediata, se debe informar a MasOrange de cualquier infracción de los principios que pueda llegar a producirse, tanto por parte del propio proveedor como de cualquier subcontratista, así como de las medidas correctivas adoptadas para garantizar el cumplimiento de los principios.

Evaluación de riesgos de proveedores

GRI 308-1; 308-2; 414-1; 414-2

Además de realizar los análisis de precios y mercado propios de un departamento de Compras, en MasOrange hemos implementado un procedimiento de prevención y gestión de riesgos en materia de sostenibilidad en la cadena de suministro.

Todos los proveedores que puedan suministrar productos o servicios bajo el perímetro de Compras de MasOrange, antes de ser invitados a procesos de negociación, deben registrarse en el portal del proveedor *MyProc*. Para poder acceder a la plataforma, el proveedor debe aceptar las condiciones generales de contratación, que incluyen, entre otras cláusulas:

- Prácticas de responsabilidad social relativas a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; diversidad y no discriminación; remuneración de acuerdo con la norma legal nacional, horas laborables de acuerdo con las leyes locales; y principios de salud y seguridad.
- Prácticas de responsabilidad ambiental relativas a la protección del medioambiente y los recursos naturales, así como la gestión de residuos.
- Prácticas comerciales relativas a anticorrupción, competencia, patrocinio, contribuciones políticas, prevención de lavado de dinero, seguridad y protección de datos.
- No tolerancia a ninguna forma de trabajo forzoso, trabajo infantil o cualquier otro tipo de esclavitud en cualquiera de nuestras operaciones propias o en la cadena de suministro. Cabe recordar que Orange suscribe anualmente la declaración de la Ley de Esclavitud Moderna, que tiene como objetivo eliminar todas las formas de trata de personas, trabajo forzoso o infantil, y que aplica tanto a la empresa como a aquellos con los que trabaja.

Adicionalmente, cuando el gasto anual recurrente supera un umbral, se realiza una evaluación de riesgos del proveedor, que incluye aspectos financieros, de ética y anticorrupción y ESG. En caso de que el gasto supere anualmente los 300K€, la evaluación, además de realizarse en el proceso de alta, se realiza cada dos años. En caso de que el gasto anual sea superior a 1M€, la evaluación, además de en el alta, se realiza con carácter anual. En esta evaluación de riesgos se incluyen aspectos tales como:

- Medioambiente
- Prácticas laborales
- Derechos Humanos
- Ética y cadena de suministro
- Ética Corporativa
- Responsabilidad Social
- Energía
- Calidad

Desde el departamento de Compras se efectúa la *Due Diligence* en materia de cumplimiento y fraude (denominada iDDfix), que junto con las *Due Diligence* efectuadas por el departamento de *Compliance* alcanza los 1.002 proveedores analizados en 2024, de los cuales se han denegado 34 altas de proveedores.

En 2024 seguimos monitorizando el índice de riesgo de Responsabilidad Social Corporativa implantado en 2023, asociando cada una de las categorías de compra con un indicador, de forma que nos permite monitorizar tanto el gasto como los proveedores vinculados a dicho indicador.

Cabe señalar, por otra parte, que participamos de la alianza JAC y operamos con la plataforma EcoVadis para evaluar el sistema de sostenibilidad de nuestros proveedores:

- **JAC:** se trata de una alianza de operadores a través de la cual compartimos recursos y mejores prácticas para implementar los principios de responsabilidad y sostenibilidad en las diferentes capas de la cadena de suministro de TIC a nivel internacional.
- **EcoVadis:** Todos los proveedores de Orange que superen un determinado volumen de negocio son invitados a superar la certificación EcoVadis. A través de esta plataforma *online*, que califica el nivel de sostenibilidad en las compañías, hemos puesto en marcha una iniciativa de compras sostenibles para vigilar y velar por el desempeño social y ambiental de nuestros proveedores. Adicionalmente, nos permite priorizar las compras en categorías de riesgo con criterios de ESG.

El proceso de calificación de EcoVadis evalúa la calidad del sistema de gestión de sostenibilidad del proveedor, teniendo en cuenta su desempeño sobre medioambiente, trabajo y derechos humanos, ética y aspectos relativos a cadena de suministro sostenible.

El alcance de la evaluación puede ser de una empresa, o de un Grupo, incluyendo también sus filiales, unidades de negocio, centros de producción y otras entidades ubicadas en diferentes países o regiones. El alcance de la evaluación depende de este punto, así como del tamaño, la ubicación de la empresa e industria.

Gracias al acuerdo con EcoVadis, el proveedor puede optar a unas condiciones comerciales ventajosas para superar la evaluación. La evaluación no sólo le servirá para su relación comercial con Orange, sino también para cualquier otro cliente, así como un apoyo para el cumplimiento de la nueva regulación CSRD.

Destacar además que todo el equipo de Compras realiza una certificación en interno en materia de ESG, que debe ser renovada cada dos años.

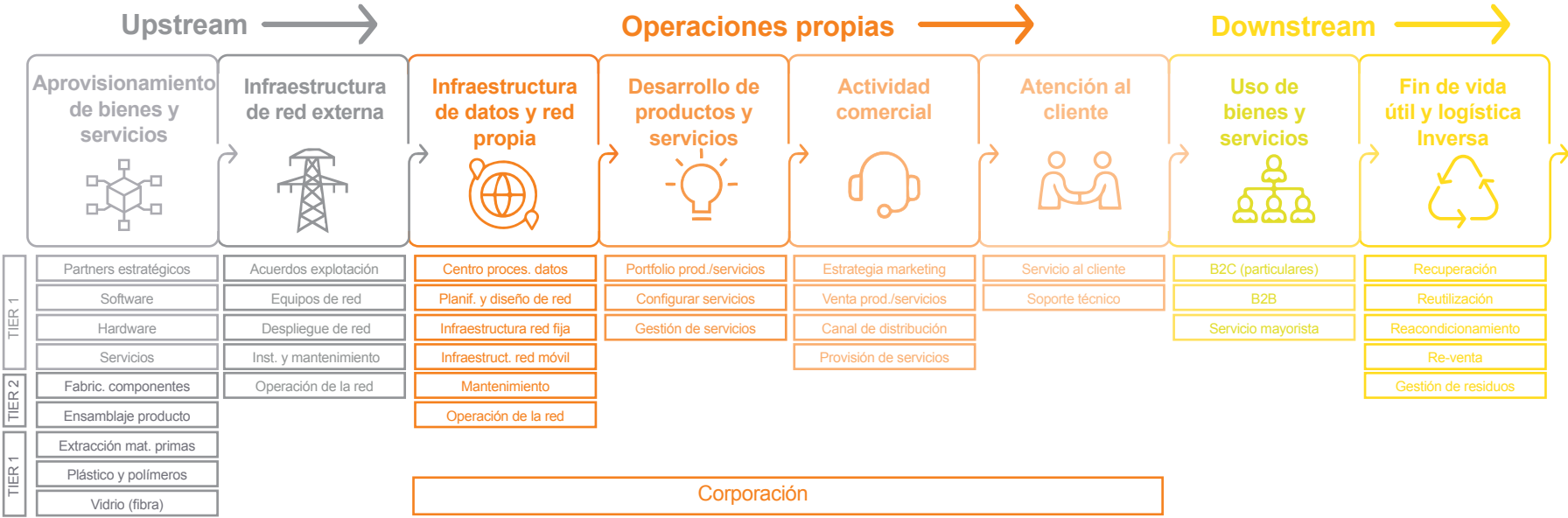
Además, en 2024 un 98% del gasto pasa un proceso de evaluación recurrente de proveedores, que incluye criterios de riesgos sociales, ambientales, compliance y financieros.

Número de proveedores evaluados según criterios de riesgos sociales, ambientales, compliance y financieros		2024
Total		346

Impactos de la cadena de valor

GRI 204-1

Durante el año 2024, se ha analizado la cadena de valor del nuevo Grupo MasOrange.



Además, se ha realizado una evaluación progresiva del mapa de proveedores provenientes de las distintas sociedades del Grupo MasMovil, para así garantizar tanto el porcentaje real del gasto que haya pasado por el proceso iDDfix y EcoVadis como el porcentaje de gasto con proveedores españoles y con identificador europeo, con el objetivo generar impacto regional.

Porcentaje de proveedores con NIF español	2024
Total	85%
Porcentaje de proveedores con identificador europeo	2024
Total	85%

**Información
adicional**

Acerca de este informe

GRI-1; 2-1; 2-2; 2-3

Este informe incluye los principales resultados de las actividades que ha desarrollado el Grupo formado por MasOrange, S.L.U. y sus sociedades dependientes (“**el Grupo**”, “**Grupo MasOrange**” o “**MasOrange**”) en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2024 (en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre), siendo su frecuencia anual y coincidiendo con el horizonte temporal de la información financiera.

MasOrange opera en España y y tiene un centro de trabajo en Colombia, teniendo su domicilio social en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, España.

El alcance abarca la información de MasOrange, S.L.U. y las sociedades dependientes que se describen en el epígrafe 3.2. *Organización y estructura*.

En el presente informe se detallan tanto el modelo de negocio del Grupo, como su relación con los distintos grupos de interés, la gestión de riesgos y el análisis de los impactos y contribuciones positivas y negativas de su actividad en materia económica, social y medioambiental. Su elaboración se basa en el sistema de reporte de información financiera y no financiera implementado en el Grupo, así como en las iniciativas que se desarrollan en los territorios en los que desempeña su actividad.

En la elaboración de esta Memoria han trabajado de manera colaborativa todos los equipos de la compañía que conforman la Comunidad ESG, lo que ha hecho de esta tarea una experiencia enriquecedora para todas las partes. Este esfuerzo ha reforzado la escucha activa sobre nuestros grupos de interés y afianzado nuestra acción responsable. Como resultado, hemos sido capaces de reportar de forma integrada sobre nuestros seis ámbitos materiales:

- **Cambio climático**
- **Uso de los recursos y economía circular**
- **Personal propio**
- **Trabajadores de la cadena de valor**
- **Consumidores y usuarios finales**
- **Conducta empresarial**

Criterios de elaboración

GRI 2-4; 2-5

Con el objetivo de asegurar la calidad del contenido, de acuerdo con los estándares GRI, este Informe se ha llevado a cabo con base en los siguientes principios:

Diálogo con los grupos de interés: para MasOrange, la fluida comunicación con nuestros grupos de interés resulta fundamental y prioritaria a la hora de tomar las mejores decisiones, tal y como se presenta en el apartado “5.4. Diálogo con nuestros grupos de interés”. Esta conversación fluida entre los diferentes agentes, junto con la participación de los stakeholders en el análisis de doble materializado realizado, ha permitido la identificación temprana de requisitos, necesidades y expectativas.

Como resultado, hemos podido desarrollar políticas y prácticas que toman en cuenta las preocupaciones de todos nuestros grupos de interés. Al hacerlo, hemos mejorado nuestro rendimiento y minimizado los riesgos que podrían tener un impacto en el negocio, las personas y el planeta.

Contexto de sostenibilidad: para la nueva organización MasOrange, la sostenibilidad ha sido, desde el inicio, uno de los ejes que vertebra nuestra estrategia como compañía, tal y como se demuestra a lo largo del Informe, presentando el desempeño del Grupo a partir de la correcta gestión de los asuntos económicos, sociales y medioambientales.

Materialidad: MasOrange ha actualizado de manera voluntaria su estudio de materialidad identificando los nuevos temas relevantes, aplicando el nuevo enfoque de doble materialidad y siguiendo la metodología y directriz del Grupo. Todo ello está recogido en el apartado “5.5. Análisis de doble materialidad”, en el que se presentan los temas fundamentales para la compañía de acuerdo con los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados en línea con los requerimientos de nuestros grupos de interés.

Exhaustividad: la exhaustividad y completitud de este informe vienen justificadas por la consideración de un amplio listado de asuntos materiales, que permiten evaluar el desempeño de la compañía en la gestión de aquellas cuestiones fundamentales que más preocupan a nuestros grupos de interés, y que son suficientes para identificar los impactos económicos, sociales y medioambientales generados a través de nuestra actividad.

- [Acerca de este informe](#)
- [Hechos posteriores](#)
- [Índice de contenidos](#)

Precisión: los datos volcados en este Informe presentan información cuantitativa del desempeño de MasOrange, con una profundidad suficiente que asegura la información cualitativa que desarrolla cada asunto material a partir de las correspondientes explicaciones metodológicas. Las principales referencias de reporte que se utilizan son las siguientes:

- Ley 11/2018, del 28 de diciembre, de Información no Financiera y Diversidad 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, la “Ley”). En la tabla índice de contenidos exigidos por la Ley se identifican los contenidos que dan respuesta a dichos requisitos legales.
- Estándares *Global Reporting Initiative* (GRI), junto con las recomendaciones del *International Integrated Reporting Council* (IIRC).

Equilibrio: el contenido de este Informe presenta tanto aspectos positivos como negativos de los diferentes asuntos económicos, sociales y medioambientales tratados, permitiendo analizar las diferentes tendencias.

Claridad: este Informe responde a una estructura que pretende facilitar la comprensión de todos los temas abordados, evitando la excesiva profundidad en los asuntos técnicos y empleando un lenguaje y contenidos fácilmente comprensibles por todos los grupos de interés.

Verificabilidad: toda la información recogida en este informe responde a un proceso que permite trazar el origen del dato. Por otra parte, MasOrange somete su Memoria de Sostenibilidad a una verificación independiente con alcance de aseguramiento limitado, siguiendo los requerimientos de los estándares GRI y la normativa vigente.

Puntualidad: este Informe recoge información del ejercicio de 2024, determinado por el año natural (1 de enero a 31 de diciembre de 2024). MasOrange se compromete a proporcionar a todos sus grupos de interés información precisa, relevante, resumida y comparable sobre su rendimiento, su modelo de negocio, sus generadores de valor y su plan estratégico para los próximos años.

Asimismo, y en sintonía con las prácticas más destacadas en el sector, el Grupo ha iniciado un análisis para adaptarse a la normativa europea en materia de información de sostenibilidad, así como a otros estándares y sistemas de informes reconocidos a nivel mundial. Entre ellos se encuentran el Grupo de Trabajo sobre Revelaciones Financieras relacionadas con el Clima (TCFD), que aborda los riesgos financieros asociados al cambio climático; y el Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB), un estándar específico del sector que ayuda a identificar, manejar y comunicar a los inversores datos relevantes sobre sostenibilidad. Asimismo, ha comenzado a utilizar la referencia de *SBTi’s Corporate Net-Zero Standard (science-based net-zero targets)*, para seguir robusteciendo sus compromisos y planes de descarbonización.

Adicionalmente, el contenido de este informe -que quiere poner en valor los principales impactos económicos, sociales y ambientales de nuestras actividades- toma como referencia las recomendaciones, normas, pactos y principios rectores de los siguientes organismos internacionales, que apuestan por una actividad económica sostenible:

Estándares

Estándares GRI 2016 y 2021, de <i>Global Reporting Initiative</i>
10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, adheridos como Grupo Orange desde 2000
Principios de la OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, ODS
Estándar SBTi, de <i>Science-Based net-zero Targets initiative</i>
Normas ISO, de la Organización Internacional de Normalización
ISO 9001 – Quality Management System
ISO 14001 – Environmental Management Systems
ISO 14064 – Greenhouse Gases Certification
UNE 19601 – Management System for Criminal Compliance
ISO 22301 – Business Continuity Management Systems
ISO 27001 – Information Security Management Systems
ISO 45001 – Occupational Health & Safety Management Systems
ISO 45003 – Psychological Risk Management
ISO 50001 – Energy Management Systems
Modelo de evaluación de impacto B Corp

El presente informe forma parte del Informe de Gestión del Grupo formado por MasOrange, S.L.U. y sociedades dependientes, por lo que es sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que este, a fin de dar cumplimiento a las normas establecidas en la Ley 11/2018.

CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)

El Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la Unión Europea, aprobado en marzo de 2018, establece las bases de la estrategia para que el sistema financiero respalde la agenda de la UE relativa al clima y al desarrollo sostenible. Este Plan es una de las principales medidas establecidas por la Comisión Europea para alcanzar el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Unión Europea.

La directiva CSRD forma parte de los elementos legislativos incluidos en el Pacto Verde Europeo a través del cual, la UE pretende facilitar los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

Una de las principales ambiciones de la CSRD es cerrar la brecha existente entre la información financiera y la de sostenibilidad, especialmente en temas tales como remuneración, resultados, riesgos, objetivos o materialidad, donde el reporting de información financiera tiene unos niveles mucho más elevados de madurez.

La CSRD es una directiva que sustituye a la anterior, denominada NFDR (*Non Financial Disclosure Regulation*), y que establece un nuevo marco de *reporting* de sostenibilidad homogéneo para empresas europeas o con actividad relevante en Europa.

Las principales **implicaciones** y **requisitos** al implantar la CSRD serían:

- Doble materialidad:**
- Materialidad de impacto (“*inside-out*”): impacto de las actividades de la empresa en el entorno (impactos positivos y negativos).
 - Materialidad financiera (“*outside-in*”): impacto de factores externos en los resultados de la empresa (riesgos y oportunidades).

- Estándares:**
- Obligación de la aplicación de los Estándares Europeos de Reporting de Sostenibilidad (ESRS) para garantizar que la información sea comparable y que se proporcione toda la información relevante.

- Requisitos de contenido:**
- Información integral para comprender el impacto en cuestiones de sostenibilidad y cómo afectan el desarrollo, desempeño y posición de la empresa en materia ambiental, social y de gobierno (ESG).
 - Información sobre toda la cadena de valor de una empresa, identificando y reportando los riesgos ESG sobre la cadena de valor, divulgando información ESG a lo largo de la cadena.

- Preparación y publicación:**
- En una sección dedicada del informe de gestión, identificada como divulgación de sostenibilidad, preparada en formato electrónico (ESEF) y cargada en el próximo Punto de Acceso Único Europeo (ESAP).

En su compromiso con la sostenibilidad, el Grupo MasOrange se ha adelantado a estos nuevos requisitos, que le serán de aplicación el próximo ejercicio, realizando un análisis de doble materialidad que se detalla en el apartado 7.5 del presente informe. De igual forma, el Grupo ha identificado algunas *quick wins* con respecto a ciertos datos de los ESRS y los ha incluido a lo largo del presente informe.

Taxonomía europea

Los objetivos ambientales sobre los que se va a centrar la estrategia climática de la Unión han quedado reflejados en El Pacto Verde Europeo aprobado en 2020, siendo su misión conseguir que la Unión Europea sea neutra en emisiones en 2050.

La Taxonomía Europea se encuadra dentro del Pacto Verde y establece un lenguaje común y una definición clara de lo que es sostenible, proporcionando, tanto a las empresas como a los inversores y la sociedad, información uniforme sobre las actividades que contribuyen a lograr objetivos medioambientales y sociales comunes. Por el momento, la Taxonomía ha sido desarrollada en su variante ambiental.



Las actividades sostenibles dentro de la Taxonomía Europea se clasifican de la siguiente forma:

- **Elegibles:** están descritas en el Reglamento Delegado correspondiente.
- **Alineadas:** se considera que las actividades elegibles están alineadas con la Taxonomía cuando cumplen los criterios técnicos específicos de selección (vinculados a la contribución sustancial a alguno de los objetivos ambientales y que no causan perjuicio significativo) para cada actividad, así como el respeto a las salvaguardas sociales mínimas.

El sector TIC es uno de los seis identificados por su contribución sustancial a la mitigación y adaptación del cambio climático, al ser reconocido por su efecto facilitador para descarbonizar otras industrias. El sector de las telecomunicaciones es, por tanto, uno de los que debe transformarse para lograr un sistema más sostenible y justo.

En concreto, las redes de telecomunicaciones son una base fundamental para todos los sectores de la economía, dado que conectan a las personas y las empresas en toda la Unión Europea (UE) y fuera de ella. El despliegue de redes de telecomunicaciones modernas y de última generación es esencial para que la UE refuerce su competitividad, avance en la Estrategia Industrial Europea y contribuya a sus objetivos de neutralidad climática y liderazgo digital.

La construcción de una infraestructura moderna de redes de telecomunicaciones requiere mucho capital. Tal y como recoge el informe Mobile Net Zero 2024 de la GSMA, la Comisión Europea estima unas necesidades de inversión de más de 174.000 millones de euros en las infraestructuras de telecomunicaciones de la UE para alcanzar sus objetivos de conectividad para 2030.

Para apoyar los dos objetivos de transición de la UE, estas inversiones críticas y necesarias en infraestructuras de redes de telecomunicaciones también deben ajustarse a las normas de sostenibilidad europeas.

El marco de la Taxonomía de la UE puede desempeñar un papel importante a la hora de contribuir a la consecución de los objetivos de la Década Digital de Europa. Sobre la base de criterios sólidos y científicos, la Taxonomía puede convertirse en una herramienta clave para ayudar a orientar las actividades de inversión del sector de las telecomunicaciones y de los Estados miembros para alinearse con los objetivos climáticos de la UE.

- **El Grupo MasOrange realizará un análisis del alineamiento de sus actividades con la Taxonomía Europea**

El Grupo MasOrange está comprometido con la transformación hacia un modelo económico y social más sostenible y, por eso, durante el siguiente ejercicio realizará un análisis en profundidad de la inclusión de sus actividades en la Taxonomía Europea.

De acuerdo con la legislación vigente, el Grupo se compromete a reportar el análisis de sus actividades, en el que se evalué la proporción de actividades económicas elegibles y no elegibles sobre el volumen total de negocios, sus inversiones en activos fijos y sus gastos operativos. Asimismo, sobre las actividades consideradas elegibles, se efectuará el análisis de alineamiento.

Hechos posteriores

Proyecto FibreCo

El 2 de enero de 2025, el Grupo junto con otro operador de telecomunicaciones español (los “Socios Estratégicos”) han firmado un acuerdo vinculante para crear, junto con un inversor financiero aún por determinar, una non-full function joint venture para combinar y gestionar parte de las operaciones de red fija de ambos Socios Estratégicos (Proyecto FibreCo).

La joint venture proporcionará servicios de acceso (bitstream) exclusivamente a los Socios Estratégicos, quienes, a su vez, podrán comercializar libremente a sus clientes minoristas y mayoristas.

El Proyecto FibreCo implica que los Socios Estratégicos aporten parte de sus negocios y activos de infraestructura a una nueva entidad (FibreCo) sobre la que el Grupo, junto con el otro operador de telecomunicaciones español y los inversores financieros, tendrán control conjunto. La contribución de MasOrange consistirá principalmente en una parte significativa de la red FTTH, que incluye los correspondientes activos, contratos, pasivos y empleados y ciertos derechos de uso sobre la red HFC (los “negocios del perímetro MasOrange”). La aportación se realizará a través de la transmisión de acciones, en concepto de “aportación en especie de socios”, a la FibreCo, de Bidasoa Topco y aquellas sociedades que resulten de la escisión total de MásMóvil Broadband, S.A.U. (MMBB) y Orange España Comunicaciones Fijas, S.L.U. (OSFI), para separar los negocios aportados al Proyecto FibreCo de los que permanecen dentro del Grupo MasOrange.

Simultáneamente con la contribución, se firmarán una serie de acuerdos entre MasOrange y FibreCo para la prestación de servicios de bitstream, servicios de operación y mantenimiento (O&M) de infraestructura, así como ciertos derechos de uso sobre la red de banda ancha e infraestructura civil.

Se espera que esta operación se complete durante el primer semestre de 2025. Como se mencionó anteriormente, a la fecha de aprobación de estas cuentas anuales consolidadas, ambos Socios Estratégicos se encuentran en el proceso de selección y determinación del inversor financiero que se incorporará al Proyecto FibreCo. Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2024 estaban pendientes de obtención las aprobaciones relevantes de las diferentes autoridades. Teniendo en cuenta el estado del proyecto, el avance del proceso de aprobación y las incertidumbres existentes a la fecha de cierre, el Grupo ha considerado que a 31 de diciembre de 2024 no se cumplían los requisitos pertinentes para clasificar y valorar las operaciones como un grupo enajenable de elementos mantenido para la venta.

Adquisición del control de Bidasoa TopCo

El 2 de enero de 2025, el Grupo, a través de su filial Euskaltel, ha firmado un acuerdo para adquirir el 51% restante del capital social de Bidasoa TopCo. La ejecución del acuerdo está sujeta a ciertas condiciones precedentes, como las aprobaciones regulatorias (inversión extranjera directa -IED- aprobación por el Consejo de Ministros de España) y la finalización del Proyecto FibreCo. Dado que a 31 de diciembre de 2024 aún estaban pendientes las condiciones precedentes y las aprobaciones regulatorias mencionadas, el Grupo ha concluido que no se cumplen los requisitos necesarios para controlar Bidasoa TopCo y, por tanto, no puede integrar la inversión utilizando el método de consolidación global. Además, la inversión no puede clasificarse ni valorarse como un activo mantenido para la venta.

Subvenciones

Durante el mes de enero de 2025, el Grupo ha recibido subvenciones públicas no reintegrables por importe de 59.060 miles de euros en el marco del programa “UNICO Redes Activas” (Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia). Este programa tiene como objetivo apoyar el desarrollo de infraestructuras rurales 5G en España. Renegociación de la deuda

Durante el mes de marzo de 2025, la deuda bullet a largo plazo (TLB) se ha renegociado, reduciendo el diferencial del 3,50% al 2,75%. Como resultado, los TLB2, TLB3 y TLB4 han sido redesignados como TLB5 por un importe total de 4.300 millones de euros con vencimiento en marzo de 2031. Como parte de esta redesignación, se ha cancelado el swap de divisas.

Pagarés

Dentro del programa de pagarés, a través de la filial MásMóvil Ibercom, S.A.U., el Grupo ha registrado en el Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) la renovación de 152.000 miles de euros con vencimiento entre enero y el 15 de marzo de 2025 y ha cancelado pagarés por importe de 155.600 miles de euros.

Por otro lado, dentro del programa de pagarés a través de la filial Euskaltel, S.A.U., el Grupo ha registrado en el MARF la renovación de 79.100 miles de euros con vencimiento entre enero y el 15 de marzo de 2025 y ha cancelado pagarés por importe de 105.500 miles de euros. Adicionalmente, en marzo de 2025 se ha renovado el programa de pagarés de Euskaltel S.A.

Venta de asociada - Xfera Consumer Finance

Con fecha 6 de marzo de 2025, el Grupo, a través de su filial Xfera Móviles, S.A.U., ha firmado un acuerdo con un tercero para la venta de las acciones relacionadas con su inversión del 49% en Xfera Consumer Finance, Establecimiento Financiero de Crédito, S.A. por 10 millones de euros. Adicionalmente, en la misma fecha, el Grupo ha firmado una modificación con el mismo tercero para aumentar el acuerdo de venta de cuentas a cobrar a todas las marcas del Grupo.

Índice de contenidos

MasOrange, S.L.U. ha elaborado su Estado de Información No Financiera conforme a los requerimientos de 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.

Se han utilizado así mismo los estándares de Global International Reporting, GRI.

Índice de contenidos en cumplimiento Ley 11/2018

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Modelo de negocio			
Modelo de negocio, organización, estructura y entorno empresarial	Conócenos	GRI 2-1	39 a 49
		GRI 2-6	
		GRI 2-9	
		GRI 2-10	
		GRI 2-11	
Mercados en los que opera la compañía	Conócenos	GRI 2-1	39 a 49
		GRI 2-6	
Objetivos y estrategias de la organización	Conócenos Estrategia en materia de sostenibilidad	GRI 2-1	39 a 49; 75 a 105
		GRI 2-22	
		GRI 2-23	
		GRI 2-24	
Principales factores y tendencias que afectan a la futura evolución de la organización	Entorno económico y estrategia	GRI 3-3	46 y 47
		GRI 2-12	
		GRI 2-13	
		GRI 2-14	
		GRI 2-22	
		GRI 2-26	

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
General			
Marco de reporting	Acerca de este informe	GRI 1	245 a 272
Principio de materialidad	Análisis de doble materialidad	GRI 2-29 GRI 3-1 GRI 3-2	75 a 105
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	Modelo de Gobierno Corporativo Sistemas de control interno y gestión de riesgos	GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-11 GRI 2-12 GRI 2-17 GRI 2-23 GRI 2-24	53 a 68
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			
Principales riesgos relacionados con estas cuestiones y relacionados con las actividades del grupo, incluyendo, cuando sean relevantes y proporcionados, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en estas áreas	Sistemas de control interno y gestión de riesgos	GRI 2-12 GRI 2-13 GRI 2-14 GRI 2-26	61 a 71
	Ética empresarial		
Información medioambiental			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Compromiso con el medioambiente	GRI 3-3	109 y 110

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Información general			
Efectos de las actividades de la empresa en el Medio Ambiente y sobre la salud y la seguridad	Política de Medio Ambiente y Energía Sistema de gestión de riesgos medioambientales	GRI 3-3	110 a 112
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Certificaciones en gestión ambiental y energética: ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064	GRI 3-3	81 y 82
Principio de precaución	Sistema de gestión de riesgos medioambientales Desembolso en gestión ambiental y energética Contaminación	GRI 2-23 GRI 3-3	111 y 112; 135
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales			
Provisiones y garantías para riesgos ambientales			
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medioambiente	Contaminación	GRI 3-3 GRI 305-5 GRI 305-7	135
Medidas asociadas a contaminación lumínica, ruido y otras	No material. Debido a la naturaleza de la actividad del Grupo MASORANGE, no existen impactos en materia de contaminación lumínica ni acústica.	GRI 3-1	
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Economía circular y gestión de recursos	GRI 3-3 GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3	131 a 134
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Debido a la naturaleza de la actividad de Grupo MASORANGE, no consideramos el desperdicio alimentario como un asunto material, por lo que no realizamos acciones correctivas en este ámbito.	GRI 3-1	

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Uso sostenible de los recursos			
Agua: consumo y suministro	Consumo de Agua	GRI 3-3 GRI 303-5	135
Materias primas: consumo y medidas de reducción	Materias primas: consumo y medidas de reducción	GRI 301-1 GRI 301-3	134 y 135
Energía: consumo, medidas de eficiencia energética y uso de energías renovables	Consumo total de energía	GRI 3-3 GRI 302-1 GRI 302-2 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 302-5	112 a 122
Cambio Climático			
Emisiones de efecto invernadero	Emisiones	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	122 a 125
Medidas de adaptación al cambio climático	Mitigación y adaptación al cambio climático	GRI 3-3	126 a 130
Metas de reducción de emisiones	Emisiones	GRI 3-3 GRI 305-5	122 a 125
Biodiversidad			
Medidas de preservación	Mitigación y adaptación al cambio climático	GRI 2-23 GRI 3-3	126 a 130
Impactos causados en áreas protegidas		GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3	

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Información social y relativa al personal			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Gestión de personas	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 405-1 GRI 408-1 GRI 409-1	140 y 141
Empleo			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Número total de empleados y distribución por género, edad, país y categoría profesional	GRI 2-7 GRI 405-1	142 y 143
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo por género, edad y categoría profesional	GRI 2-7	144 y 145
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y de tiempo parcial por género, edad y categoría profesional	GRI 2-7	146 y 147
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Número de despidos por género, edad y categoría profesional	GRI 401-1	148
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Las remuneraciones medias en euros y su evolución desagregados por género, edad y categoría profesional Remuneraciones medias por género, edad y categoría profesional	GRI 202-1 GRI 405-2	149; 164
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	La brecha salarial desglosada por género, edad y categoría profesional, y remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad La brecha salarial desglosada por género y categoría profesional, y remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	150; 165
Remuneración media de los consejeros y directivos	La remuneración media de los consejeros, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por género La remuneración media de los directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregawda por género	GRI 2-19 GRI 202-2	150 y 151

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Empleo			
Políticas de desconexión laboral	Gestión de personas	GRI 2-23 GRI 405-1	140 y 141
Empleados con discapacidad	Empleados con discapacidad	GRI 405-1	152
Organización del tiempo de trabajo			
Organización del trabajo	Gestión de personas	GRI 2-23 GRI 401-2 GRI 401-3	140 y 141
Número de horas de absentismo	Horas de absentismo, número de accidentes de trabajo, indicando su frecuencia y gravedad	GRI 403-9	162 y 163
Medidas de conciliación familiar	Gestión de personas	GRI 2-23 GRI 401-2 GRI 401-3	140 y 141
Salud y seguridad laboral			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad laboral	GRI 3-3 GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-8	161 a 163
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Horas de absentismo, número de accidentes de trabajo, indicando su frecuencia y gravedad Accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente	GRI 403-9 GRI 403-10	162 y 163

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Relaciones laborales			
Organización del diálogo social	Diálogo Social	GRI 407-1	153
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	GRI 2-30	152
Balance de convenios colectivos en la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad laboral	GRI 403-4 GRI 403-6 GRI 404-1	161 a 163
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión del Grupo, en términos de información, consulta y participación	Diálogo Social	GRI 407-1	153
Formación y desarrollo profesional			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Atracción y desarrollo de talento	GRI 404-2 GRI 404-3	154 a 159
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Horas de formación por género y categoría profesional	GRI 404-1	158
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 GRI 406-1	152
Igualdad de oportunidades			
Medidas adoptadas para promover la igualdad, planes de igualdad y política de no discriminación y gestión de la diversidad	Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 2-23 GRI 405-1 GRI 406-1	159 a 161

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Respeto de los Derechos Humanos			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Respeto a los Derechos Humanos	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26 GRI 406-1 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1 GRI 411-1	128 a 130
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso mitigación, gestión y reparación	Respeto a los Derechos Humanos	GRI 2-23 GRI 2-26	169 y 170
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Compromiso con los derechos humanos y los derechos laborales	GRI 3-3 GRI 406-1 GRI 411-1	172
Promoción y cumplimiento de convenios OIT relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva	Respeto a los Derechos Humanos Código de Conducta de proveedores	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 407-1	172;238
Eliminación de la discriminación en el empleo, trabajo forzoso u obligatorio y trabajo infantil	Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso	GRI 3-3 GRI 406-1 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	173

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Ética empresarial	GRI 3-3 GRI 2-16	69 a 71
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Ética empresarial	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-3 GRI 206-1 GRI 415-1	69 a 71
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Ética empresarial	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-3	69 a 71
Aportaciones a fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro	Sociedad	GRI 2-28 GRI 201-1	180
Sociedad			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Sociedad	GRI 2-23 GRI 2-28 GRI 2-29 GRI 201-1 GRI 413-1	177 a 180
Comunidades locales			
Impacto de la actividad de la sociedad: empleo, el desarrollo local, poblaciones locales y en el territorio	Sociedad	GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 411-1 GRI 413-1 GRI 413-2	177 a 207
Diálogo con la comunidad local	Sociedad	GRI 405-1 GRI 406-1	177 a 180

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Comunidades locales			
Acciones de asociación o patrocinio	Sociedad	GRI 2-28 GRI 201-1	180
Cadena de suministro			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Cadena de suministro responsable y Política de Compras Código de conducta de proveedores	GRI 3-3 GRI 308-1 GRI 414-1	237 y 238
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Cadena de suministro responsable y Política de Compras Código de conducta de proveedores	GRI 2-6 GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 414-1 GRI 414-2	237 y 238
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	Evaluación de riesgos de proveedores	GRI 2-6 GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 414-1 GRI 414-2	239 y 240
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	Publicidad y consumo responsable	GRI 410-1 GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3	224 y 226
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Reclamaciones	GRI 3-3 GRI 2-25 GRI 418-1	222 y 224

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	GRI	N.º de página
Fiscalidad			
Beneficios obtenidos país por país antes de impuestos	Valor económico generado, distribuido y retenido en 2024	GRI 3-3 GRI 201-1 GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 207-3	29
Impuestos sobre beneficios pagados	Valor económico generado, distribuido y retenido en 2024	GRI 3-3 GRI 201-1 GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 207-3	29
Subvenciones públicas recibidas	Valor económico generado, distribuido y retenido en 2024	GRI 3-3 GRI 201-4	29

Índice de contenidos GRI

GRI 1

MasOrange ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2024 y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.

Para la opción de Content Index – Essentials With Reference option Service, GRI Services revisó que el índice de contenidos de GRI se haya presentado de manera coherente con los requisitos para informar con referencia a los Estándares GRI, y que la información en el índice esté claramente presentada y sea accesible para las partes interesadas.



GRI 1: Fundamentos 2021		
GRI 2: Contenidos Generales 2021		200-208
Modelo de negocio		
Contenido 2-1 Detalles organizacionales	12.1. Acerca de este informe	245
Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	12.1. Acerca de este informe	245
Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	12.1. Acerca de este informe	245
Contenido 2-4 Actualización de la información	12.1. Acerca de este informe	245 a 272
Contenido 2-5 Verificación externa	12.1. Acerca de este informe	245 a 272
Actividades y trabajadores		
Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2.1. Descripción del Grupo MasOrange 3.1. Quiénes somos 3.3. Qué hacemos 10. Clientes 11. Proveedores	13 a 15; 39; 211 a 215 y 237
Contenido 2-7 Empleados	7.2 Plantilla y remuneraciones	31, 142 a 149

Órgano de Gobierno		
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados	Información no disponible/incompleta*	N/A
Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	57 a 61
Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	57 a 61
Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	57 a 61
Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	8 a 9; 57 a 61
Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	57 a 61
Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	57 a 61
Contenido 2-15 Conflictos de interés	Información no disponible/incompleta*	N/A
Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	4.3.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	69 y 70
Contenido 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	57 a 61
Contenido 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Información no disponible/incompleta* 4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración 7.2.7. La remuneración media de los consejeros, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por género 7.2.8. La remuneración media de los directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por género	N/A 57 a 61; 150 y 151
Contenido 2-19 Políticas de remuneración	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	57 a 61
Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	57 a 61
Contenido 2-21 Ratio de compensación total anual	Información no disponible/incompleta*	N/A

Estrategia, políticas y prácticas		
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1. Carta del CEO 5. Estrategia en materia de sostenibilidad	8 y 9; 75 y 100 a 105
Contenido 2-23 Compromisos y políticas	4.1.1. Políticas corporativas 7.1. Gestión de personas 7.5 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades 8. Respeto a los derechos humanos 9.7 Voluntariado +O	32 a 33, 54; 140 y 141; 159, 169;199 y 228
Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	4.1.2. Órganos de gobierno: Junta General de Accionistas y Consejo de Administración	57 a 61
Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	8. Respeto a los derechos humanos 10.5. Reclamaciones	169 y 222 a 224
Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	4.3.1. Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno 8. Respeto a los derechos humanos	69 y 70; 169
Contenido 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	6.2. Sistema de gestión de riesgos medioambientales	111
Contenido 2-28 Afiliación a asociaciones	9. Sociedad	177
Participación de los grupos de interés		
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	5.4. Diálogo con nuestros grupos de interés 9.7 Voluntariado +O	81 y 82; 199 a 201 y 228 a 233
Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva	7.3.1. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	152

Contenidos sobre los temas materiales		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	5.5. Análisis de doble materialidad	83 a 91
Contenido 3-2 Lista de temas materiales		83 a 91
Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	1. Carta del CEO	8 y 9
	2.7. Principales indicadores de desempeño (KPIs)	30 y 31
	6.3. Energía y Cambio climático	112
	6.4. Economía circular y gestión de recursos	131
	7. Personas	140
	10. Clientes	211
	11. Proveedores	237
GRI 201: Desempeño económico 2016		
Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	2.6. Valor económico generado, distribuido y retenido en 2024 9. Sociedad	29 y 177
Contenido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Información no disponible/incompleta*	N/A
Contenido 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Información no disponible/incompleta*	N/A
Contenido 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	2.6. Valor económico generado, distribuido y retenido en 2024	29
Presencia en el mercado		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016		
Contenido 202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	7.2.5.4. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local 7.2.8. La remuneración media de los directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por género	149 y 165
Contenido 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local		151

Impactos económicos indirectos		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
Contenido 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	9.1 Conectividad de calidad y desarrollo rural	181
Contenido 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	9.3 Mayores conectados	184 y 185
Prácticas de adquisición		
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016		
Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	11.4. Impactos de la cadena de valor	241
Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción 2016		
Contenido 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Información no disponible/incompleta*	N/A
Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Información no disponible/incompleta*	N/A
Contenido 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	4.3.1. Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	69
Competencia desleal		
GRI 206: Competencia desleal 2016		
Contenido 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	4.3.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	69
Fiscalidad		
GRI 207: Fiscalidad 2019		
Contenido 207-1 Enfoque fiscal	2.6. Valor económico generado, distribuido y retenido en 2024	
Contenido 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		29
Contenido 207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal		29
Contenido 207-4 Presentación de informes país por país	Información no disponible/incompleta*	N/A

GRI 301: Materiales 2016		
Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	2.7. Principales indicadores de desempeño (KPIs) 6.4.5. Materias primas: consumo y medidas de reducción	134
Contenido 301-2 Insumos reciclados utilizados	6.3.3. Mitigación y adaptación al cambio climático	130
Contenido 301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	6.4.5. Materias primas: consumo y medidas de reducción	133
GRI 302: Energía 2016		
Contenido 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	2.7. Principales indicadores de desempeño (KPIs)	31
Contenido 302-2 Consumo de energía fuera de la organización	6.3.1. Consumo total de energía	112 y 113
Contenido 302-3 Intensidad energética	6.3.1. Consumo total de energía	112 y 113
Contenido 302-4 Reducción del consumo energético	Motivo de omisión: 2024 es el primer año de actividad de Grupo MasOrange como tal.	N/A
Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Información no disponible/incompleta*	N/A
Agua y efluentes		
GRI 303: Agua y efluentes 2018		
Contenido 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Motivo de omisión: el agua no es un aspecto material para MasOrange debido a la naturaleza de su actividad.	N/A
Contenido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua		N/A
Contenido 303-3 Extracción de agua		N/A
Contenido 303-4 Vertido de agua		N/A
Contenido 303-5 Consumo de agua	2.7. Principales indicadores de desempeño (KPIs) 6.4.7. Consumo de Agua	135
Biodiversidad		
GRI 304: Biodiversidad 2016		
Contenido 304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Motivo de omisión: La biodiversidad no es un aspecto material de MasOrange.	N/A
Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	6.3.3.2. Proyectos de absorción de emisiones	127 a 129
Contenido 304-3 Hábitats protegidos o restaurados		127 a 129
Contenido 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Motivo de omisión: La biodiversidad no es un aspecto material de MasOrange.	N/A

GRI 305: Emisiones 2016		
Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	2.7. Principales indicadores de desempeño (KPIs)	30; 123 a 125 y 127 a 129
Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	6.3.2.1. Resumen de las emisiones de Alcance 1 y 2 del Grupo MasOrange	30, 123 a 125 y 127 a 129
Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	2.7. Principales indicadores de desempeño (KPIs)	30; 123 a 125 y 127 a 129
Contenido 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	6.3.2.2. Análisis de las emisiones de Alcance 3	30; 123 a 125 y 127 a 129
Contenido 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	6.3.2. Emisiones	30; 123 a 125 y 127 a 129
Contenido 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	Motivo de omisión: 2024 es el primer año de actividad de Grupo MasOrange como tal.	N/A
Contenido 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Información no disponible/incompleta*	N/A
GRI 306: Residuos 2020		
Contenido 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Motivo para la omisión: No procede. Este indicador no se considera relevante ya que las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad.	N/A
Contenido 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		
Contenido 306-3 Residuos generados		
Contenido 306-4 Residuos no destinados a eliminación		
Contenido 306-5 Residuos destinados a eliminación		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016		
Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	6.4. Economía circular y gestión de recursos	30 y 131
Contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	6.4.2. Generación de residuos	133
	Información no disponible/incompleta*	N/A
	Información no disponible/incompleta*	N/A

Empleo		
GRI 401: Empleo 2016		
Contenido 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	7.2.4. Número de despidos por género, edad y categoría profesional	148
Contenido 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	7.1. Gestión de personas	140 y 141
Contenido 401-3 Permiso parental		140
Relaciones trabajador-empresa		
GRI 402: Relación trabajador-empresa 2016		
Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Información no disponible/incompleta*	N/A
Seguridad y salud en el trabajo		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		
Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	7.6. Salud y seguridad laboral	161
Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		161
Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo		161
Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		161
Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	7.4.1. Formación	156 a 159
Contenido 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	7.6. Salud y seguridad laboral	161
	7.6.3. Atención y promoción de la salud	
Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales		161
Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	7.6. Salud y seguridad laboral	161
Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral		161
Contenido 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales		161

Formación y enseñanza		
GRI 404: Formación y educación 2016		
Contenido 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	7.4.1. Formación	156 a 159
Contenido 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	7.4. Atracción y desarrollo del talento	154 a 156
Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	7.4.4. Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	159
Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
Contenido 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	7.1 Gestión de personas 7.2. Plantilla y remuneraciones 7.2.9 Empleados con discapacidad 7.5. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades 7.2.5. Las remuneraciones medias en euros y su evolución desagregados por género, edad y categoría profesional	31, 140, 142, 152 y 159 a 161
Contenido 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	7.2.6. La brecha salarial desglosada por género, edad y categoría profesional, y remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	149, 150, 164 y 165
No discriminación		
GRI 406: No discriminación 2016		
Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7.5. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades 8. Respeto de los derechos humanos	159 y 169
Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		
Contenido 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	7.3.2. Diálogo social 7.4 Diálogo social y Libertad sindical 8.5. Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso	153 173

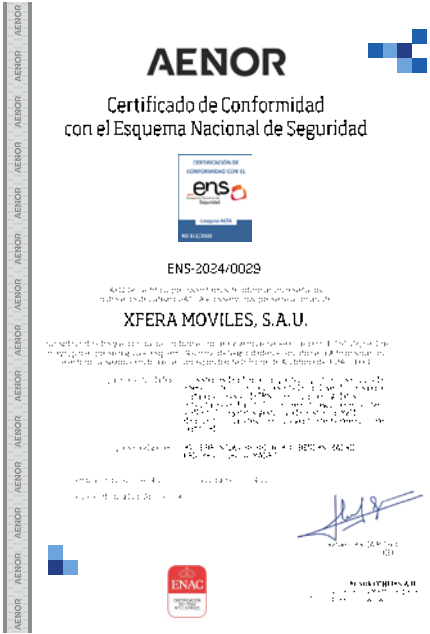
Trabajo infantil		
GRI 408: Trabajo infantil 2016		
Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	7.1. Gestión de personas 8.5. Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso	173
Trabajo forzoso u obligatorio		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016		
Contenido 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	7.1. Gestión de personas 8.5. Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso	140 y 173
Prácticas en materia de seguridad		
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016		
Contenido 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	10.8 Seguridad y ciberseguridad	228 a 230
Derechos de las poblaciones indígenas		
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016		
Contenido 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	8.5. Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso 9. Sociedad	173 y 183
Comunidades locales		
GRI 413: Comunidades locales 2016		
Contenido 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	9.1 Conectividad de calidad y desarrollo rural 9.2 Ofertas inclusivas, oportunidades para todas las personas 9.3 Mayores conectados	180 a 185
Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	9.5 Uso responsable de la tecnología	188
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		
Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	11.3. Evaluación de riesgos de proveedores	237; 239 y 240
Contenido 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	11.3. Evaluación de riesgos de proveedores	239 y 240

Política pública		
GRI 415: Política pública 2016		
Contenido 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	4.3.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	70 y 71
Salud y seguridad de los clientes		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016		
Contenido 416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	10.6. Publicidad y consumo responsable	224 a 226
Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		224 a 226
Marketing y etiquetado		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		
Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	10.6. Publicidad y consumo responsable	224 a 226
Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		224 a 226
Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		224 a 226
Privacidad del cliente		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		
Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	10.5. Reclamaciones	222 a 224

ANEXO







Impresión

Se imprimió en España sobre papel elaborado con fibras totalmente recicladas.



No olvide el medio ambiente: este documento se puede reutilizar o reciclar.
La versión digital de este documento está disponible en masorange.es/sostenibilidad-esg



yoigo

Jazztel

MASMOVIL

pepephone

simyo

Lyca
Mobile

LEBARA

euskaltel



telecable

guuk

embou

populoos