Informe de Sostenibilidad 2020

orange™

Índice

- Mensaje del CEO

P. 12 a 19 **Somos Orange España**
- Una empresa comprometida con el desarrollo del país
- Orange en cifras
- Estructura de gobierno

P. 20 a 29 **Ética en Orange**
- Valores que respaldan el desempeño sostenible
- Respeto por los derechos humanos
- Lucha contra la corrupción y el soborno

P. 30 a 37 **Sostenibilidad integrada al negocio**
- Estrategia Plan Engage 2025
- Gestión de riesgos, una pieza clave para alcanzar nuestros objetivos
- Cadena de suministro responsable

P. 38 a 47 **Cerca de nuestros grupos de interés**
- Estamos conectados
- Enfocados en el impacto que generamos - Materialidad

P. 48 a 63 **Comprometidos con nuestros empleados**
- Políticas y principales cifras
- Medidas
- Datos y resultados

P. 64 a 77 **Comprometidos con el planeta**
- El cuidado del medio ambiente, una prioridad estratégica
- Emisiones y energía
- Gestión sotenible de recursos

P. 78 a 95 **Comprometidos con la sociedad**
- Gestión estratégica e integral de la inclusión digital
- Inversión con Impacto: infraestructra y redes
- Comprometidos con la inclusión para que nadie quede atrás

P. 96 a 105 **Comprometidos con nuestros clientes**
- Salud y seguridad de los clientes
- Por un uso seguro y responsable de las tecnologías

P. 106 a 119 **Información adicional**
- Acerca de nuestra compañía
- Acerca del Informe
- Índice de contenido GRI
- Glosario de términos

P. 120 a 125 **Anexo**

Un futuro, más próspero, digital y sostenible, al alcance de todos.

(GRI: 102-14)

Jean-François Fallacher
CEO de Orange España

Las compañías tienen objetivos marcados por sus clientes, por los accionistas o por los mercados, pero hay algo que hace diferentes a algunas organizaciones: el compromiso con el entorno en el que prestan sus servicios.

En el caso de Orange, este compromiso viene de lejos. Nacimos hace más de 20 años para garantizar la competencia en el mercado español de las telecomunicaciones y para convertirnos en la alternativa al operador principal, dinamizando el mercado y contribuyendo así a la **modernización del país**.

A lo largo de estas más de dos décadas, la compañía se ha convertido en el claro número dos del sector español de telecomunicaciones, donde ofrecemos nuestros servicios a 20 millones de clientes con una inversión acumulada de más de 31.000 millones de euros.

En este tiempo hemos puesto toda nuestra capacidad al servicio de la sociedad española, garantizando el **desarrollo sostenible** de nuestro negocio, equilibrando la eficiencia de nuestra labor con en el cuidado del entorno, fomentando el reciclaje y reduciendo nuestras emisiones de CO_2 a la atmósfera.

También hemos apostado por el **uso responsable de la tecnología** como la manera de entender nuestro propósito de poner la tecnología al servicio de las personas. Colaboramos con asociaciones y entidades para conseguir la **inclusión digital** de los más vulnerables en un mundo en el que la tecnología marca nuevas fronteras.

Estos tres aspectos son los pilares de nuestra estrategia en materia de responsabilidad y sostenibilidad y nos permiten alcanzar nuestro propósito: **«te acercamos a lo que te importa»**.

Hemos integrado estas tres líneas estratégicas en nuestro negocio para alinearnos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Su ejecución se materializa en acciones concretas como el programa #OrangeGoesGreen, que persigue la búsqueda de soluciones de eficiencia energética para reducir el consumo energético y las emisiones de CO_2, o los proyectos desarrollados por nuestra Fundación en el ámbito de la inclusión digital.

En cuanto a la sostenibilidad medioambiental, en Orange tenemos una apuesta clara por la eficiencia energética y nos hemos propuesto como objetivo reducir un 20% nuestra huella de carbono en los próximos 5 años, a fin de contribuir con el ambicioso objetivo del Acuerdo de París de limitar el calentamiento global a 1,5°C.

Gracias a la combinación de innovación tecnológica y una importante batería de medidas, que van desde el desarrollo de soluciones híbridas de grupos electrógenos y placas fotovoltaicas al uso de energía eléctrica de fuentes renovables en las sedes, tiendas propias y red en España, hemos evitado la emisión de más de 21.000 toneladas en 2020 en comparación a las generadas en 2017, que corresponde a una reducción de 23% de emisiones.

Respecto a los proyectos de inclusión digital, quiero destacar: **Junto al Autismo**, que apuesta por la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas con Trastorno del Espectro del Autismo (TEA); **Jóvenes con futuro**, para ayudar a aquellos jóvenes que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad mediante nuestro programa **GarageLab**; y **Mujeres y Tecnología** con el objetivo de mejorar la autonomía de mujeres en situación vulnerable mediante la educación digital.

La conectividad, servicio esencial

Pero no podemos olvidar que el 2020 ha sido muy especial, un año que marcará un antes y un después en nuestras vidas, debido a una crisis sanitaria global sin parangón en la historia reciente.

Un año en el que una empresa como Orange hemos tenido que redoblar nuestros esfuerzos y reforzar nuestro compromiso con la sociedad, contribuyendo a paliar las consecuencias económicas y sociales de la pandemia, especialmente sobre los colectivos más vulnerables.

Durante este periodo, las telecomunicaciones hemos sido un servicio esencial, que las operadoras hemos seguido atendiendo, siempre situando la salud de nuestros empleados como prioridad. Con este objetivo, y adelantándonos incluso a la aprobación del estado de alarma por parte del Gobierno, en Orange España recomendamos teletrabajar a todos nuestros empleados. Con más del 98% de la plantilla teletrabajando y un pequeño equipo trabajando con presencia física, en Orange hemos hecho frente con éxito a un gran incremento del tráfico en nuestras redes, y continuó asistiendo a nuestros clientes en tiendas para resolver incidencias y solucionar con rapidez cualquier cuestión que surgiera.

En las primeras semanas del estado de alarma, el tráfico de voz fijo se incrementó hasta un 120% y el de voz móvil un 60%, también el tráfico de datos llegó a crecer en torno al 30% en el conjunto fijo y móvil. Además, el uso de nuestra televisión aumentó, tanto en la visualización de contenidos en vivo (+90%) como en contenidos bajo demanda (+60%).

A pesar de la excepcionalidad del momento, hemos garantizado la conectividad para que las personas pudieran mantenerse en contacto con sus amigos y familiares, acceder a las noticias o a contenidos de ocio a través de nuestra televisión y seguir trabajando en remoto. Gracias a la calidad y capilaridad de nuestras redes y el compromiso de nuestro equipo humano, hemos actuado de manera rápida y responsable, asegurando el servicio en una situación sin precedentes.

Comprometidos con la inclusión digital

En el caso de los niños, ha sido fundamental asegurar la continuidad del curso escolar desde sus casas. Con este fin, hemos puesto en marcha una fase extraordinaria de Gigas Solidarios facilitando el acceso a internet y hemos proporcionado tablets gratuitas a 5.400 familias repartidas por todo el territorio español. Pusimos en marcha el proyecto en tiempo record gracias al liderazgo del Ministerio de Educación y Formación Profesional y a la colaboración de la Fundación Zurich.

Por otro lado, a través de la iniciativa «Paciente Conectado» hemos entregado gratuitamente más de 10.000 dispositivos con conexión a internet a hospitales y residencias de mayores de toda España, con el objetivo de que enfermos en aislamiento ingresados por coronavirus, puedan estar conectados con sus familiares desde los centros hospitalarios.

Mirando al futuro con esperanza

Más allá de la difícil situación actual, en Orange miramos al futuro con esperanza. Somos conscientes de los cambios que se están produciendo y de la necesidad de promover alianzas para conseguir que estos cambios sean positivos y transformadores. La digitalización y los servicios que nosotros ofrecemos tendrán un papel clave en la reconstrucción del país y vamos a poner todo nuestro empeño y capacidad para contribuir a ella.

Desde Orange nos comprometemos con ese futuro en el que todos deberemos aportar lo mejor de nosotros mismo para que sea más próspero, favoreciendo un negocio responsable, sostenible e inclusivo.

En 2020...

Salud y seguridad
Uso responsable de las tecnologías

Uso Love de la tecnología
17,7M
Usuarios únicos

EducaInternet
3.000
Docentes y familias capacitadas

Kids Ready
40.010
Familias protegidas

Alianzas

- Fundación ANAR
- INCIBE
- is4k

100%
Dispositivos seguros

Inclusión digital

Gigas Solidarios
5.400
familias

Jóvenes con futuro
20.200
beneficiarios

Mujer y Tecnología
10.116
beneficiarias

Junto al Autismo
2.600
beneficiarios

Plan Familia
1,09M€
en ayudas económicas

Paciente conectado
2,96M€

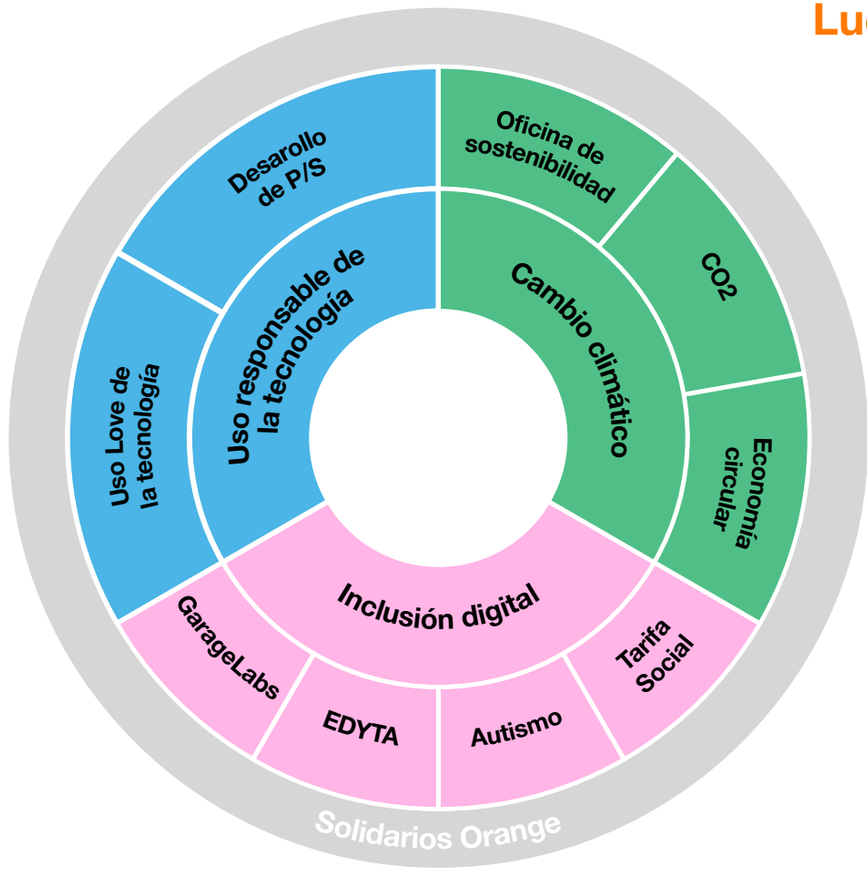
Inversión en Redes y Sistemas
969M€

Apoyo a la Educación
1M
alumnos con acceso a internet

98%
Cobertura 4G

15%
Cobertura 5G
7,3M habitantes

Desarrollo Rural
4.248
municipios con menos de 5.000 habitantes



Lucha contra el cambio climático

Ecodiseño Livebox 6 Router
100%
plástico reciclado

Emisiones
22.155tCO_2eq
evitadas
(Alcance 1+2 vs. 2017)

Energía
100%
de origen renovable

Sello
Calculo y reduzco

Compensación
3.250tCO_2
proyecto «Bosque Orange»

Protección de la salud
Personal

Confinamiento
98%
plantilla en remoto

Gestión de crisis
3
nuevos comités

ISO
45001
certificación del Seguridad y salud en el trabajo

11.929
auditorías de Seguridad y Salud

Clientes

Experiencia digital y segura

Canal WhatsApp
+5M
de conversaciones

Mejora continua
-13%
reducción de reclamaciones

Herramientas de autogestión

Campaña
#Quédateencasa

Somos Orange España

14 — Una empresa comprometida con el desarrollo del país
17 — Orange en cifras
19 — Estructura de gobierno

Una empresa comprometida con el desarrollo del país

(GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-6)

Orange Espagne S.A.U. CIF A-82009812, filial de Orange S.A.
Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1,
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Una compañía con propósito y comprometida con su entorno

Nuestro modelo como compañía gira en torno a **la innovación, la convergencia, la generación de valor y la mejora continua en la experiencia de cliente**, lo que nos ha permitido afianzarnos como la segunda firma del sector español de las telecomunicaciones y principal operador alternativo, en un contexto de mercado cada vez más complejo, marcado por la crisis económica y la evolución hacia las ofertas de bajo coste.

El plan estratégico del Grupo Orange **Engage 2025**, ha supuesto una redefinición de nuestro modelo como **operador social y comprometido con el medioambiente**, así como con nuestro papel como empleador atractivo y responsable.

El año 2020 ha sido decisivo en estos compromisos que Orange ha adquirido con la sociedad en España. No solo hemos hecho posible las comunicaciones en un momento tan complicado como el estado de alarma y el confinamiento por la pandemia, sino que también hemos facilitado a los colectivos más vulnerables, como son las familias con menos recursos, las herramientas de conectividad y comunicación necesarias para que sus hijos e hijas pudiesen seguir su educación con normalidad contribuyendo así a reducir la brecha digital. Iniciativas como Gigas Solidarios, Paciente Conectado y Tarifa Social (la primera tarifa en España para perceptores del Ingreso Mínimo Vital y la Renta Mínima de Inserción) han supuesto un antes y un después en la trayectoria de Orange como empresa «con propósito» durante este año.

Un ambicioso proyecto de inversión en infraestructura, ahora también 5G

En lo que se refiere a la innovación y la generación de valor, en Orange queremos seguir jugando un papel protagonista y relevante para situar a España a la vanguardia en materia de infraestructuras de telecomunicaciones, con todo lo que ello supone para el desarrollo socioeconómico y la modernización del país. Por ello, a lo largo de los últimos años hemos llevado a cabo un ambicioso proyecto de inversión en infraestructuras fijas (fibra hasta el hogar) y móviles (4G), que supera los **4.000 millones de euros** de inversión a finales de 2020.

En 2020, hemos dado un paso más en este proyecto lanzando nuestros servicios sobre la **nueva red móvil 5G**, que a finales del 2020 alcanzó ya a **93 localidades en España**, con una cobertura 5G nacional del 15% y con el objetivo de alcanzar una cobertura del **51% en 2021** gracias a la combinación de tecnologías 5G NSA y DSS. De esta forma, seguimos contribuyendo –más aún en un momento impactado por la pandemia y la consiguiente crisis económica- a que la sociedad española pueda aprovechar todas las oportunidades de la conectividad 5G, tanto en el ámbito residencial como en el empresarial, abriendo el camino hacia una cuarta revolución industrial.

Cabe destacar además que Orange es el operador nacional con mayor presencia en el desarrollo de los nuevos pilotos con tecnología 5G de Red.es. Orange tendrá un papel protagonista en el Plan Nacional 5G en Galicia, Valencia y País Vasco, lo que va a permitir impulsar la digitalización de la economía en diferentes sectores productivos, constituyendo un ecosistema de partners tecnológicos para acelerar el proceso.

20 M

de clientes españoles confian en nosotros

Propuestas convergentes para todos los segmentos del mercado

En el apartado de la convergencia, tras el lanzamiento de las ofertas fijo-móvil sobre fibra de República Móvil y Simyo durante 2020, hemos completado la oferta fijo-móvil en todas nuestras marcas. De esta forma, contamos ya con propuestas combinadas de servicios de telecomunicaciones para todos los segmentos de cliente a través de las distintas enseñas comerciales de Orange en España.

Además de la oferta a particulares y empresas, hemos llegado a acuerdos mayoristas con otros operadores de telecomunicaciones que utilizan la infraestructura de Orange para ofrecer sus servicios.

Orange, la marca alternativa de referencia en el segmento del cliente premium: con ofertas, tanto para clientes residenciales como empresa, caracterizadas por su abundancia en datos, líneas y calidad de la fibra, una amplia y variada oferta de contenidos y servicios de valor añadido, como las ofertas cruzadas con los servicios financieros de Orange Bank. Además, se distingue por su carácter comprometido con la sociedad, a través de iniciativas tales como #PorunusoLovedelatecnologia, Tarifa Social o Gigas Solidarios, entre otras.

Jazztel, es la propuesta comercial de Orange para el segmento «value for money», es decir, aquellos clientes que buscan abundancia al mejor precio, en una oferta que combina la simplicidad con las señas de identidad de la marca: la calidad de la conectividad de su red de fibra y de su servicio técnico.

Amena, **Simyo** y **República Móvil**, las marcas comerciales de Orange para el segmento low cost, ahora también con ofertas de solo fibra y convergente. De esta forma, y en un entorno en el que crece cada vez más el segmento low cost, Orange se posiciona con sus marcas en todos los segmentos del mercado más sensible al precio.

La mejor experiencia de cliente

Uno de los pilares de la hoja de ruta de Orange es conseguir que todos nuestros clientes tengan la mejor experiencia. Por ello durante 2020 hemos continuado trabajado para hacer más sencillo el «customer journey» mediante la eficiencia de nuestra operativa y mejorando los procesos a través de la simplificación y digitalización.

Impulso en empresas, banca móvil y seguros

Por otra parte, durante el año 2020 hemos continuado impulsando el negocio de empresas y Administraciones Públicas, donde queremos ser el socio de confianza de todas las organizaciones en la transformación digital.

Asimismo, hemos avanzado en nuevas líneas de negocio, como son:

- La banca móvil con Orange Bank, el primer banco en España nacido de una operadora de telecomunicaciones, que en su primer año de vida ha superado todos los objetivos marcados para el ejercicio.
- Seguros, con Orange Seguros by Zurich. Tras lanzar a finales de 2020 una propuesta aseguradora inicial para el pequeño comercio, presentará en 2021 sus primeros productos para el mercado residencial.

Resultado de nuestras Operaciones 2020

GRI 102-7	2018	2019	2020
Número total de operaciones (fijo+móvil) (miles)	20.341	20.388	**19.945**
Detalle de operaciones			
Número total de clientes de móvil (miles)	16.186	16.313	**15.913**
De los cuales clientes de contrato (miles)	13.477	13.743	13.979
De los cuales clientes de prepago (miles)	2.709	2.569	1.934
Número total de clientes de banda ancha fija (miles)	4.155	4.075	**4.032**
De los cuales accesos fibra (miles)	2.883	3.200	3.355

Orange en cifras

(GRI: 102-7, 203-1)

España es, en términos de ingresos, el mayor mercado nacional, fuera de Francia, del Grupo Orange (Orange SA), uno de los principales operadores de telecomunicaciones del mundo con más de 259 millones de clientes en 26 países.

Aportación al PIB	2018	2019	2020
Contribución económica Directa (M/€ año)	5.638 €	5.666 €	**5.323 €**
Remuneración del Personal (M/€ año)	313 €	323 €	**334 €**
Impuestos pagados (M/€ año)	192 €	244 €	**272 €**
Inversiones (Capex)	1.064 €	1.040 €	**951 €**
Otros servicios y suministros pagados (M/€ año)	2.074 €	2.140 €	**2.059 €**
Pagos por otros Conceptos (M/€ año)	1.995 €	1.919 €	**1.714 €**
Resultados financieros	**2018**	**2019**	**2020**
Ventas Netas (M/€ año)	5.349 €	5.280 €	**4.951 €**
Fondos Propios (M/€ año)	4.847 €	4.503 €	**4.325 €**
Humanos	**2018**	**2019**	**2020**
Empleo Directo (Nº total de empleados)	7.619	7.637	**7.698**
Mujeres en plantilla (%)	47%	48%	**48%**
Mujeres en puestos gerenciales / total de puestos gerenciales (%)	28%	30%	**30%**
Formación (Total hs. en España)	144.128	187.322	**192.422**
Sociales	**2018**	**2019**	**2020**
Inversión en inclusión social (M/€ año)	2,28	2,54 €	**3,78 €**
Inversión de Fundación Orange (M/€ año)	0,85	1,01 €	**2,56 €**
Inversión Orange empresa (M/€ año)	1,43	1,53 €	**1,22 €**

Clientes	2018	2019	2020
Cantidad de Clientes totales (M)	20,3	20,4	**19,9**
Clientes con servicio Móvil (M)	16,19	16,31	**15,9**
Clientes con banda Ancha Fija (M)	4,16	4,08	**4,03**
Cobertura de población nacional 4G (%)	97%	97%	**98%**
Cobertura de población nacional 5G (%)	0%	0%	**15%**
Nº total de operaciones (Servicios)	20.341	20.387	**19.945**
Medio ambiente	**2018**	**2019**	**2020**
Intensidad de las emisiones (Alcance 1+2/clientes)	0,31	0,24	**0,54**
% Energía Limpia	100%	100%	**100%**
Dispositivos recuperados*	98,40%routers	97,71%routers	**98,13%routers**
	5,71%móviles	5,80%móviles	**5,90%móviles**

*Móviles recuperados sobre el total de móviles nuevos puestos en el mercado. Routers recuperados sobre el total de routers nuevos distribuidos.
**Variación según cálculo metodología para Sello Calculo y Reduzco presentado ante Ministerio de Transición Ecológica. La variación toma las emisiones de los años indicados en cada celda.

Estructura de gobierno

(GRI: 102-18)

La Dirección de Orange en España ha decidido acompañar la redefinición del modelo de negocio impulsando una reestructuración con el objetivo de continuar consolidándose en el mercado poniendo en valor el talento interno y la diversidad de perfiles de un gran equipo. La nueva estructura del máximo órgano de gobierno que guiará el desarrollo del negocio en los próximos años, es la representada en el siguiente gráfico y se encuentra operativa desde enero de 2021:

CEO
Jean-François Fallacher

B2C Orange y Coordinación B2C
Diego Martínez

B2C Jazztel & Low Cost
Patricia Alonso

B2B
Joaquín Colino

Negocio Mayorista
Julio Gómez

Servicio Al cliente
Ignacio López

Red y coordinación tecnología
Mónica Sala

IT
Bruno Chomel

Finanzas y control de Gestión
Stéphane Varret

Estrategia, transformación y Desarrollo Negocio
Julio Gómez

Secretaría General
Antonio García

Regulación, RRII, Com. Ext., RSC y Fundación
Luz Usamentiaga

Personas
Berta Durán

Ética en Orange

22 — Valores que respaldan el desempeño sostenible
25 — Respeto por los derechos humanos
28 — Lucha contra la corrupción y el soborno

Valores que respaldan el desempeño sostenible

(GRI: 102-16, 102-17)

Como operador, tenemos la responsabilidad de apoyar las transiciones sociales y ambientales hacia un **modelo de sociedad más responsable, sostenible y solidario**. Estamos haciendo todo lo posible para que las personas, las comunidades y regiones enteras se beneficien del mundo digital que estamos ayudando a dar forma, respetando la ética, los derechos humanos y protegiendo al medio ambiente.

Nuestra **Política de RSE** se **basa en la ética, la lucha contra la corrupción y el deber de cumplimiento**, en estrecha colaboración con las partes interesadas a lo largo de la cadena de valor (desde el proveedor hasta el cliente). Nuestros órganos de gestión y gobierno de inversores garantizan el cumplimiento de nuestra estrategia y enfoque empresarial y proporcionan la seguridad razonable de que la compañía publicará información fiable.

Principios, estándares y normas de conducta

(GRI: 102-16)

A través del Código Ético del Grupo, en Orange nos comprometemos con un conjunto de principios que guían nuestra conducta para garantizar e incrementar la confianza de empleados, clientes, proveedores, accionistas, socios y de la sociedad en general.

Estos principios de acción y de comportamiento están basados en el **respeto y la integridad, la calidad del servicio y el espíritu de equipo**. Orange se compromete a respetar estos principios y a hacerlos respetar, independientemente del entorno geográfico o cultural.

Nuestro **compromiso de respeto** es una verdadera guía para nuestras relaciones con todos nuestros grupos de interés, siempre presente en nuestras actividades de negocio, más allá del cumplimiento de las leyes y reglamentaciones.

Nuestro **compromiso de integridad** nos lleva a respectar rigurosamente el deber de honestidad en el ejercicio de nuestra actividad profesional.

Nuestro **compromiso de calidad** se aplica a todas las líneas de negocio y en Orange, todos tenemos un papel importante para conseguir este objetivo. Nuestra ambición es ser reconocido y recomendado por todas las partes interesadas.

El **espíritu de equipo** nos inspira, y es también solidaridad y cooperación.

Nuestros principios de acción y de conducta se inscriben en el marco de principios fundamentales como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (incluidos los relativos a la erradicación del trabajo infantil y forzoso), por la OCDE (en particular en lo que respecta a la lucha contra la corrupción). Adicionalmente, el Grupo Orange ha adoptado una serie de compromisos, en materia de Responsabilidad Social Corporativa, siendo una de las primeras organizaciones en haber suscripto el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

- **Con nuestros clientes:** el Grupo Orange basa su éxito en la calidad de sus productos y servicios y en la satisfacción de sus clientes.
- **Con nuestros accionistas:** velamos por un respeto escrupuloso de las normas del mercado de valores y por los principios de buena gestión corporativa.
- **Con nuestros empleados:** nuestros equipos reflejan la diversidad de culturas y competencias. No toleramos ninguna forma de discriminación, garantizamos la existencia de mecanismos que permitan a los empleados denunciar infracciones o fraudes y el tratamiento adecuado y diligente para el respeto y la aplicación de las leyes.
- **Con nuestros proveedores:** seleccionamos y evaluamos a nuestros proveedores para que cumplan los Principios de Conducta de Proveedores y ponemos a disposición mecanismos de denuncia asegurando estricta confidencialidad.
- **Con nuestros competidores:** suscribimos el principio fundamental de una competencia sana y leal, factor de crecimiento e innovación.
- **Con el medioambiente:** optimizamos el consumo de recursos naturales, integrando las preocupaciones medioambientales en nuestras actividades.
- **Con todas las partes interesadas** en los países donde opera el Grupo: respetamos las leyes y reglamentos en vigor, así como las culturas de las regiones dónde estamos presentes. Nos abstenemos de financiar partidos u organizaciones cuya finalidad sea política. No toleramos la corrupción. Promovemos el uso de tecnologías de la información y la comunicación al servicio del desarrollo sostenible y contribuimos al progreso de las comunidades locales en las que operamos.

En Orange, todos contribuimos a crear y mantener un ambiente de confianza y de calidad, así como a favorecer la mejora, la iniciativa y el espíritu de equipo. **Nuestras Políticas de Ética, Anticorrupción y Cumplimiento**, combinadas con un gobierno responsable y transparente, son la base de todo lo que hacemos: desde nuestro crecimiento internacional hasta el lanzamiento de servicios financieros o la protección de datos.

Ética y cumplimiento: principios éticos para un desempeño sostenible

El Departamento de Cumplimiento de Orange asegura el respeto por las leyes y regulaciones para proteger al Grupo, sus empleados y sus ejecutivos de los riesgos derivados de un incumplimiento de las mismas. Lo hacemos identificando y analizando riesgos, así como implementando planes de acción operativos y adoptando un enfoque estructurado para generar conciencia, capacitar y compartir las mejores prácticas.

Mecanismo de asesoramiento y denuncias éticas
(GRI: 102-17)

Para asegurar la integridad y generar confianza en nuestros grupos de interés, contamos con un mecanismo de denuncia de irregularidades que se aplica para evitar casos de corrupción, tráfico de influencias y delitos o fraudes en materia de contabilidad, control interno y auditoría. El canal para activarlo es un correo electrónico específico: buzon.etica@orange.com y deontologie.alerte@orange.com a disposición de todos los empleados en la intranet corporativa.

En Orange España, existen posiciones de responsabilidad para gestionar estos procedimientos bajo el rol de Chief Compliance Officer y Compliance advisor, encargados de asesorar e informar sobre aspectos relacionado con cuestiones éticas o de tráfico de influencias.

El canal de alertas es gestionado por el Área de Compliance del Grupo Orange. El procedimiento establecido para recibir alertas garantiza la estricta confidencialidad y determina controles para evitar un uso indebido del mecanismo o medidas discriminatorias contra los autores de las mismas. De ser necesario, los casos recibidos se someten a investigación y los resultados son expuestos al Comité de Ética y Cumplimiento, máximo órgano responsable de la ordenación y gestión de la conducta relacionada con el Código Ético.

Para más información: somosresponsables.orange.es

Respeto por los derechos humanos
(GRI: 103-2, 412-2, 412-3)

Política de Respeto por los DD.HH. de Orange
(GRI: 103-2)

En Orange consideramos el respeto por los derechos humanos un tema clave, por ello disponemos de una **Política de derechos humanos** que se implanta a nivel de Grupo, especialmente en las relaciones con empleados, proveedores y subcontratistas.

No toleramos la utilización de 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. Cada año, desde 2017, Orange suscribe la declaración de la Ley de Esclavitud Moderna, que tiene como objetivo eliminar todas las formas de trata de personas, trabajo forzoso o infantil.

Diligencia debida en materia de derechos humanos

Nuestros principios, recogidos en el Código Ético del Grupo, se complementa con la Política Anticorrupción, el estatuto de protección de datos personales y otras políticas, el Código de Conducta de Proveedores, Cumplimiento de Sanciones Económicas Internacionales, etc.

El Comité de Ética del Grupo es el encargado de controlar la aplicación de los principios establecidos en el Código y su puesta en práctica en las operaciones de la empresa.

Como resultado de la aplicación de este procedimiento, todos los contratos con proveedores y de inversión incluyen una cláusula por la que se anexa el «Código de Conducta del Proveedor», que insta a compartir nuestros compromisos sociales y medioambientales y respetar nuestros principios. Este Código, es de aplicación a terceros, así como a cualquiera bajo su control.

La firma de un contrato con Orange supone además, aceptar las cláusulas de RSC, por las que cada parte se compromete a cumplir y a requerir a sus subcontratistas y todas aquellas personas bajo su control el cumplimiento de las leyes locales, europeas e internacionales relacionadas con los estándares éticos y comportamientos responsables incluyendo, pero no limitándose, a reglas relativas a derechos humanos, protección del medioambiente, salud y seguridad de las personas y desarrollo responsable.

GRI 412-3 Acuerdos y contratos con cláusulas sobre derechos humanos	Unidad	España 2020	Detalle
Contratos de inversión con proveedores o subcontratistas con cláusula de DD.HH.	Porcentaje	100%	Todos los contratos firmados por Orange en España

En particular, de acuerdo con la ley francesa No. 2017-399 de 27 de marzo de 2017, de «duty of care of parent companies and ordering companies», las partes se comprometen a prevenir el daño a los derechos humanos y libertades fundamentales, salud y seguridad de las personas y al medioambiente, en el curso de sus actividades.

Además, como parte del Grupo Orange, disponemos de un Plan de Vigilancia en cumplimiento de La Ley de Deber de Vigilancia Corporativa francesa, que obliga a las empresas con más de 5.000 empleados a tener un plan específico para prevenir violaciones a los derechos humanos o abusos ambientales, tanto dentro de la propia empresa como en sus filiales, subcontratistas y proveedores. Para más información: **Orange CSR**.

Nuestros empleados son una pieza clave en la defensa de los derechos humanos; por eso les involucramos a través de acciones de sensibilización y formación. En 2020 se ha llevado a cabo una formación específica a los empleados de Orange España:

Formación en políticas o procedimientos sobre DD.HH. y/o aspectos DD.HH. relevantes para las operaciones	Unidad	España 2018	España 2019	España 2020	Colombia 2019
Contratos de inversión con proveedores o subcontratistas con cláusula de DD.HH.	Hs	8.123	5.680	3.269	Se ha llevado a cabo una acción de comunicación. No se ha realizado formación específica
*Empleados que han recibido formación en políticas, procedimientos o aspectos relevantes sobre DD.HH.	Número	3.539	3.634	2.470	
*Empleados que han recibido formación en políticas, procedimientos o aspectos relevantes sobre DD.HH.	Porcentaje	100%	100%	67%	

En el caso de Colombia, durante este año no se ha impartido ninguna formación específica sobre derechos humanos; en su lugar hemos realizado una campaña de comunicación interna a través de la intranet corporativa acerca del Comité de Convivencia, sus funciones y utilidad. Las formaciones específicas sobre derechos humanos se realizan en Colombia en coincidencia con la renovación del comité mencionado.

*Nota: no incluido OEST, JAGU, Banco.

Derechos laborales

(GRI: 102-41)

Como grupo signatario del Pacto Mundial de la ONU, respetamos los estándares laborales incluido el Principio 3 *«Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva»*; contenidos en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998). Adicionalmente, emprendemos acciones para apoyarlos:

1. **Convenio sobre libertad sindical y proteccion del derecho de sindicacion** (convenio 87):

a. Orange tiene representación de los trabajadores en las siguientes sociedades y sectores:
i. Telecomunicaciones: OSP, OSFI, SIMYO
ii. Contact Center: JAZZPLAT Y OEST

b. En todas ellas se celebran elecciones sindicales libres y periódicas y la empresa contribuye a poner los medios, espacios y organización necesarios para su desarrollo.

c. Todas las secciones sindicales tienen espacios tanto físicos como virtuales facilitados por Orange para el ejercicio de sus funciones y la difusión de comunicados.

d. Orange participa en congresos de sindicatos del sector de telecomunicaciones.

2. **Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva** (convenio 98):

a. Orange facilita la gestión y cesión de las horas sindicales a que tienen derecho los representantes de los trabajadores.

b. Orange facilita la posibilidad de descontar en nómina las cuotas sindicales de los empleados afiliados a los sindicatos e ingresarlas en las cuentas facilitadas por éstos.

c. Orange mantiene un diálogo fluido con la representación legal de los trabajadores, negociando con ésta todas las normas de interés colectivo (por ejemplo, convenios colectivos de Orange Espagne y de OSFI) e informando de todas las decisiones relevantes para los trabajadores (por ejemplo, comunicaciones sobre creación de nuevas empresas o cambios organizativos).

d. Orange mantiene reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores a través tanto de foros formales pactados en convenio colectivo (por ejemplo, comisión de interpretación y empleo, de acción social, de igualdad, de PRL, etc.) como informales (por ejemplo, reuniones).

Tecnología y derechos humanos. implicaciones éticas de la inteligencia artificial (IA)

Si bien la IA ha sido identificada como uno de los impulsores clave del crecimiento de Orange, se deben cumplir una serie de principios éticos para garantizar que la tecnología beneficie a todos. Esto incluye el respeto por la diversidad, la privacidad, la transparencia de los algoritmos y la seguridad del sistema.

Para desarrollar aún más este enfoque de la IA, el Grupo Orange se ha asociado con la organización sin ánimo de lucro Impact AI, que trabaja con las partes interesadas de la industria para producir una respuesta colectiva a los desafíos éticos y sociales que presenta la IA, y apoya proyectos innovadores de impacto positivo. Además, apoyamos iniciativas en Francia como Objectif IA y formamos a nuestros empleados en nuestro Orange Campus. También firmamos la primera Carta Internacional para la Inteligencia Artificial inclusiva con el fondo Arborus a principios de 2020.

Estamos extendiendo nuestros principios a todo nuestro ecosistema industrial y comercial, particularmente en términos de compras responsables.

Otras medidas relativas a los DD.HH.

Orange forma parte de la Junta Directiva de Global Network Initiative (GNI), una alianza de empresas de telecomunicaciones e Internet que protege la libertad de expresión y la privacidad en las tecnologías de la información y comunicaciones.

Lucha contra la corrupción y el soborno

(GRI: 103-2, 205-1)

Medidas para luchar contra la corrupción y el soborno

(GRI: 103-2)

Anticorrupción

Orange sigue una **política de tolerancia cero ante la corrupción, el blanqueo de capitales y el tráfico de influencias** de cualquier tipo en las actividades que se llevan a cabo. La política contra la corrupción se aplica a todos los grupos de interés (empleados, empresas, subcontratistas, socios, asesores o intermediarios) que actúan en nombre del Grupo o de Orange. El objetivo es ofrecer un marco de principios a seguir en todas las operaciones comerciales y un conjunto de conductas prohibidas que pueden considerarse corrupción o tráfico de influencias.

La **Política Anticorrupción** se ha establecido de conformidad con el Convenio de la OCDE de lucha contra la corrupción de 1997 y la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción de 2003. También cumple los requisitos establecidos por la ley francesa N° 2016-1691, del 9 de diciembre de 2016, en materia de transparencia, lucha contra la corrupción y modernización de la economía (conocida como ley Sapin 2). Por tanto, constituye un «código de conducta», tal y como se define en el artículo 17 de esta ley. Además, cumple los requisitos de la ley estadounidense contra las prácticas corruptas en el extranjero y la ley británica contra la corrupción de 2010.

Prevención de la Corrupción: medidas

Esta política se complementa con las **Directrices de Orange para prevenir la corrupción**.

En concreto regulan:

I. Definición de corrupción y tráfico de influencias.
II. Conductas exigidas o prohibidas por la empresa en relación con la prevención de la corrupción y el tráfico de influencias.
III. Medidas para evitar y luchar contra la corrupción y el tráfico de influencias.

El enfoque de diligencia debida sobre fraude y cumplimiento del Grupo, que se sometió a una revisión exhaustiva en 2019, se ha implementado en la gran mayoría de las divisiones y países operativos. La nueva versión del sistema **«Eliot»** para declarar regalos y otros beneficios recibidos y ofrecidos se utiliza en el **80% de las entidades del Grupo**.

Nuestra red de oficiales de cumplimiento ejecuta el programa de cumplimiento anticorrupción, que se centra en particular en la capacitación del personal: solo el año pasado se emitieron **35.000 certificados** de la certificación anticorrupción en línea de ONU-Orange.

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

(205-1)

En el marco de sus actividades, Orange mantiene relaciones comerciales con una amplia red de personas físicas y jurídicas, desde proveedores locales hasta partners internacionales. Estas relaciones varían en complejidad y tamaño, pudiendo presentar riesgos potenciales de:

- Corrupción
- Sanciones económicas
- Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Otros riesgos de fraude e incumplimiento

En consecuencia, Orange España implementa una Due Diligence (un conjunto de verificaciones y controles) antes de firmar o renovar un contrato, para asegurarse de que las relaciones comerciales no representen un riesgo para Orange y su imagen de marca y así poder tomar las decisiones apropiadas.

Además, Orange España participa en el proceso específico del Grupo Orange: iDDfix, cuya finalidad es:

- Disponer de marco único que reúna los procedimientos de debida diligencia, fraude y cumplimiento.
- Proveer un conjunto completo de herramientas para determinar el grado necesario de diligencia debida.

Orange España ha implementado este proceso para cumplir con los requisitos de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales, fortalecer la transparencia, proteger al Grupo Orange y combatir mejor la corrupción.

GRI 205-1 y 205-3	Unidad	2019	2020	Detalle
N° de operaciones evaluadas	Cantidad de Due Diligence	835	1.189	+42% 2020 vs. 2019
N° de operaciones que no superaron la evaluación	Cantidad de Due Diligence	72	29	60% 2020 vs. 2019
Transgresiones a la buena fe contractual confirmados	Casos	2	7	+250% vs. 2019 en

* Estas Due Diligence se aplican a todas las áreas de Orange España y se realizan a todos las personas físicas y jurídicas económicamente más relevantes a la hora de renovar o firmar contratos, siempre que se cumplan los parámetros autorizados por el Área de Cumplimiento Normativo para cada uno de los departamentos (en función al riesgo asociado a sus operaciones).

Sostenibilidad integrada al negocio

32 — Estrategia Plan Engage 2025
33 — Gestión de riesgos, una pieza clave para alcanzar nuestros objetivos
35 — Cadena de suministro responsable

Estrategia Plan Engage 2025

(GRI: 102-14)

Ejemplaridad en responsabilidad social y ambiental

En Orange estamos convencidos de que en los próximos años no será posible un desempeño económico sólido si este último no va acompañado de un desempeño ejemplar en temas sociales y ambientales. Por este motivo, nuestro posicionamiento se basa en un modelo de negocio responsable comprometido con nuestros empleados, clientes y la sociedad, en definitiva, un modelo de negocio que busca el crecimiento sostenible y responsable.

Promovemos la **inclusión digital** para que todos puedan beneficiarse de la revolución digital. Además de comprometernos a proporcionar cobertura en las zonas rurales, desde Orange nos hemos implicado en la formación y apoyo a las personas que están a día de hoy al margen de la digitalización porque estamos seguros de que eso significa exclusión social y laboral en un futuro inmediato.

Para combatir el **cambio climático**, como Grupo hemos fijado el ambicioso objetivo de ser neutro en carbono para 2040, en línea con el compromiso asumido por la industria de las telecomunicaciones (GSMA), un verdadero reto teniendo en cuenta el incremento del tráfico de datos en las redes. Para lograrlo, nos hemos comprometido a realizar nuevas inversiones en energías renovables, promoviendo la economía circular y mejorando la eficiencia energética.

Reinventar nuestro modelo de negocio

En un contexto de mercado cada vez más complejo en el que las hasta ahora palancas de crecimiento se agotan, estamos acometiendo un **profundo rediseño de nuestro modelo operativo**. Ofreceremos a nuestros clientes una conectividad mejorada, con mayor velocidad y nuevos servicios complementarios, fortaleciendo nuestro liderazgo en infraestructura más abierta.

Para alcanzar los objetivos de crecimiento para 2025, continuaremos con nuestra transformación digital, colocando la inteligencia artificial y los datos en el centro de nuestro modelo de innovación.

Pondremos nuestros esfuerzos en el desarrollo de ofertas personalizadas y redes más inteligentes mejorando la experiencia del cliente y convirtiéndonos en una empresa más ágil en su conjunto.

Más allá de nuestro core, el plan **Engage 2025** busca acelerar las áreas de crecimiento, con mayor foco en BtoB unificando las telecomunicaciones y el negocio de TI junto con el despliegue y consolidación de nuestros servicios financieros (Orange Bank).

Creemos que nada de esto será posible, si no construimos el equipo humano del futuro poniendo en marcha un ambicioso programa de mejora y reorientación profesional abierto a todos los empleados, complementado con la atracción de los mejores talentos.

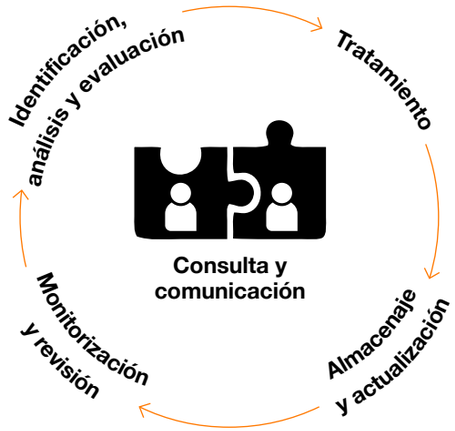
Gestión de riesgos, una pieza clave para alcanzar nuestros objetivos

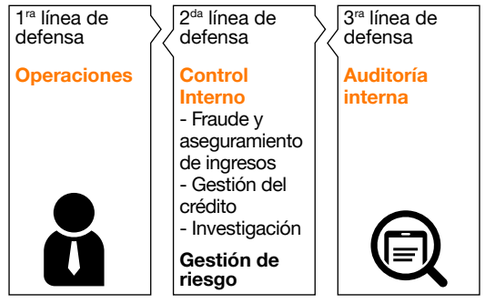
(GRI: 102-11)

La evolución del negocio está expuesta a una serie de riesgos que pueden afectar al cumplimiento de nuestros objetivos, a nuestra reputación corporativa y a nuestros grupos de interés. Por ello, la gestión de riesgos es una pieza clave para poder alcanzar los objetivos previstos y adoptar las medidas que sean necesarias para asegurar su cumplimiento.

El modelo de Gestión de Riesgos de Orange en España se enmarca en la metodología desarrollada por el Grupo Orange.

Nuestros sistemas de control interno y gestión de riesgos abordan los diversos riesgos operativos, legales, financieros y no financieros a los que se enfrenta Orange. Estos sistemas se basan en una organización y procedimientos puestos en marcha por la Alta Dirección, el Comité Ejecutivo y los empleados con el objetivo de proporcionar la seguridad razonable de que Orange cumplirá sus objetivos operativos, conforme a las leyes y reglamentos actuales y publicará información financiera y no financiera fiable.

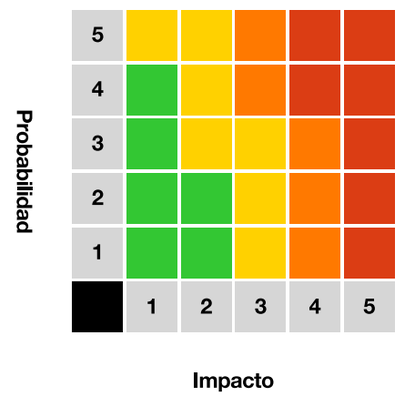




Mantenemos un sistema de gestión dinámico para identificar, evaluar, gestionar y reportar riesgos de forma periódica:

- Cubre todas las actividades, activos y procesos de la compañía.
- Se identifican anualmente todas las circunstancias que pueden poner en riesgo la estrategia de Orange.
- Identificados los riesgos, se analizan, valoran y se elaboran los correspondientes planes de acción de cara a su gestión y tratamiento, con el fin de posibilitar a la Dirección tomar decisiones con mayor visión y conocimiento de sus potenciales impactos.
- La efectividad de las medidas de mitigación de los planes es evaluada y verificada por Control Interno, para su ajuste de ser necesario.
- Reporte y gobernanza. Se utilizan mapas de calor para informar y priorizar los riesgos identificados y evaluados.

Mapa de calor para informar y priorizar los riesgos



Cadena de suministro responsable

(GRI: 102-9, 414-2, 308-2)

En línea con nuestra Política de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social Corporativa (RSC), en Orange construimos relaciones de confianza y lealtad con nuestros proveedores.

Velamos por que adopten una conducta responsable y nos ofrezcan productos y servicios dentro del estricto respeto a las normas nacionales e internacionales sobre Derechos Humanos y Laborales, protección infantil, higiene y seguridad.

Para asegurarnos, hemos incorporado a nuestros procesos, herramientas que facilitan la selección y evaluación de nuestros proveedores teniendo en cuenta criterios medioambientales, sociales y éticos. Entre las principales iniciativas de nuestra Política de Compras Responsables destacamos:

- Cláusula de RSC en todos los acuerdos marco y contratos locales del Grupo.
- Código de Conducta que detalla los compromisos éticos, sociales y ambientales.
- Somos miembro fundador de la Joint Audit Cooperation.
- Formamos parte de la plataforma EcoVadis y aseguramos que nuestros proveedores también lo estén.

Además, aplicamos un sistema de control y monitorización periódico de la gestión de riesgos relacionados con las compras y los proveedores.

Mapa de riesgos

Esta metodología de gestión de riesgos nos permite evaluar el nivel de riesgo asociado a nuestras compras, mitigarlos y reportarlos dentro de nuestro alcance.

Mapa de Riesgos asociados a nuestras compras

Familia de Productos	Grupo Medio Ambiente	Grupo DDHH y libertades fundamentales	Grupo Salud y seguridad
Aire acondicionado	Alto	-	-
Baterías, Generadores Diesel	Alto	-	-
Cables de cobre	Alto	-	-
Servidores	Alto	-	-
Router doméstico, dispositivos móviles y Otros Accesorios	Moderado	Alto	Moderado
Instalación y reparación de mástiles	-	-	Muy alto
Obras civiles en la red fija	-	-	Alto
Residuos industriales especiales	Alto	-	Moderado
Transferencia de fondos	-	-	Alto
Oficina de reciclaje de TI	Alto	-	-
Detección de incendios y protección	-	-	Alto
Ropa y Equipo de seguridad	Moderado	Alto	Alto
Adquisición o construcción de emplazamientos	-	Alto	Moderado
Electricidad, Combustible, Gas	Alto	-	-
Aerolíneas	Alto	-	-

Cuestionario para análisis de proveedores

Adicionalmente al mapa de riesgos, a la hora de contratar a nuestros proveedores, basamos la selección en una revisión de riesgos a través de preguntas asociados a 4 temáticas: medioambiente, prácticas laborales y derechos humanos, ética y cadena de suministro.

Código de conducta de proveedores

Una vez contratados nuestros proveedores, contamos con una estrategia y políticas de prevención de la corrupción, con el fin de gestionar los riesgos e impactos que el fraude puede ocasionar en los resultados financieros de nuestra organización, la reputación corporativa o el cumplimiento de la normativa. Mantenemos una **Política de tolerancia 0 en materia de corrupción** que se aplica tanto a los empleados como a los proveedores y partners.

Para ello, en Orange requerimos que el proveedor cumpla los Principios de Conducta de Proveedores y ponemos a su disposición un correo específico: buzon.etica@orange.com para reportar sospechas asegurando estricta confidencialidad.

Evaluación de 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: a través de esta plataforma on-line 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 RSC.

Impactos detectados en la cadena de suministro

(GRI: 308-2 y 414-2)

Resultados de evaluación de impacto proveedores de Ecovadis

GRI 308-2 y 414-2 Evaluación de Proveedores	2019	2020
Nº de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales y ambientales (GRI: 308-2 a. y 414-2 a.)	8	15
Nº de proveedores detectados con impacto ambiental negativo (GRI: 308-2 b.)	0	0
Nº de proveedores detectados con impacto social negativo (GRI: 414-2 b.)	0	0

Para 2021 nos hemos marcado como objetivo incorporar a las evaluaciones de riesgos, aspectos adicionales relacionados con responsabilidad social corporativa, en concreto, el nivel de implantación y cumplimiento de:

- Ética Corporativa,
- Responsabilidad Social,
- Medioambiente,
- Energía y
- Calidad.

Para ello, durante 2020 hemos definido dos iniciativas para digitalizar estos procesos en una herramienta propia denominada **MyProc**:

- Evaluación en el proceso de alta o de homologación.
- Evaluación con carácter anual o bianual.

Cerca de nuestros grupos de interés

40 — Estamos conectados
43 — Enfocados en el impacto que generamos - Materialidad

Estamos conectados

(GRI: 102-40, 102-43, 102-42, 403-4 a.)

Con la ambición de alinear nuestros proyectos con las expectativas de todos nuestros grupos de interés internos y externos, en Orange creamos las condiciones para un diálogo productivo y transparente con nuestros interlocutores.

Mantenemos una escucha estructurada y continua que nos permite llevar a cabo proyectos que creen valor tanto para Orange como para sus partes interesadas, así como identificar riesgos, necesidades emergentes, y oportunidades de colaboración y codesarrollo.

Nuestros principales grupos de Interés

(GRI: 102-40)

Negocio

Proveedores
- Red
- Fabricantes
- Centros de atención al cliente
- Proveedores generales
- Agencias de comunicación

Propietarios
- Propietarios inmobiliarios

Asociaciones sectoriales
- Asociaciones de operadores de comunicaciones
- Asociaciones RSC

Edudación
- Centros de formación
- Centros de investigación
- Centros educativos y universidades

Colaboradores empresas
- Partners
- Incubadoras

Distribución
- Distribuidores Tiendas Orange
- Franquiciados Tiendas Orange
- Personal comercial

Clientes Empresas
- Grandes cuentas
- Pymes
- Autónomos

Internos

Empleados Orange
- Marketing, ventas, RRHH, técnicos, atención al cliente...
- Empleados, managers, comités de dirección, sindicatos...

AAGG

Administraciones plúbicas
- Gobierno central
- Administraciones autonómicas
- Administraciones locales

Organismos internacionales
- OMS
- ONU

Organismos de regulación
- Organismo de regulación de los operadores
- Organismos de control diversos
- Organismo de normalización

Sociedad

Líderes de opinión
- Líderes políticos
- Personalidades influyentes, expertos, artistas, activistas...
- Líderes religiosos

Actores del desarrollo socioeconómico
- ONGs medioambientales
- Redes de empresariales y sociales
- ONG de desarrollo

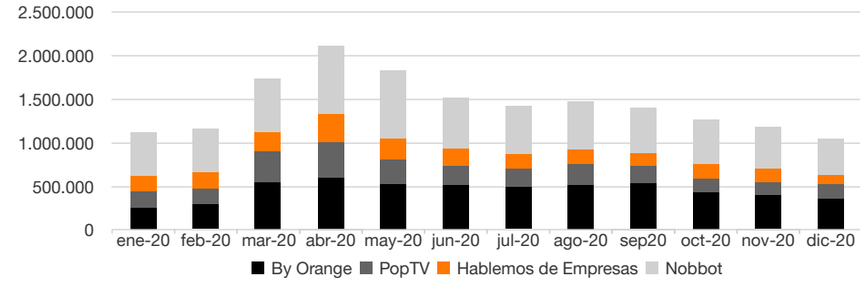
Medios de comunicación
- Medios tradicionales
- Nuevos medios (online, blogueros, redes sociales...)

Expertos
- Sociólogos
- Expertos TIC para el desarrollo y el cambio social

Asociaciones y Fundaciones
- Protección de la infancia
- Consumidores/Usuarios
- Salud
- Discapacidad
- Ayuda a la población en riesgo de exclusión social
- Derechos humanos
- Vecinos

Cliente Orange (BtoC)
- Urbanos
- Rurales
- Desempleados
- Estudiantes

Visitas mensuales



Enfoque de inclusión

(GRI: 102-42 y 102-43)

La identificación y selección de nuestros principales grupos de interés, se ha llevado a cabo internamente, a través de un mapeo de nuestros públicos clave tomando como marco la norma AA1000 de Accountability, sobre cuyos principios también basamos nuestro enfoque de diálogo:

- **Inclusión:** identificar nuestros grupos de interés y recoger sus expectativas y necesidades sobre la base de una muestra amplia y diversa.
- **Materialidad:** identificar los temas más relevantes tanto para la empresa como para su ecosistema.
- **Capacidad de respuesta:** desarrollar e implementar planes de acción adecuados, con proyectos a corto, medio y largo plazo, para responder a las expectativas y preocupaciones de nuestros grupos de interés.

Este enfoque se aplica tanto a nivel de Grupo como en España para garantizar la coherencia global de las políticas.

El diálogo con los grupos de interés se produce a través de diversas vías y de los resultados, surgen las prioridades que sirven de base para la construcción de planes de acción adaptados sus necesidades y en consonancia con nuestras estrategias y objetivos de RSC.

Información corporativa y compromiso social

Los soportes propios con los que contamos para conectar con nuestros grupos de interés también son una vía muy importante de información a la sociedad sobre distintas cuestiones que se hallan en el corazón de nuestra actividad. A su vez, también contribuyen a la divulgación de los ODS, mediante contenidos atractivos.

Sostenibilidad, inclusión digital, uso responsable de la tecnología, medioambiente, etc. Todas ellas y muchas más, son temáticas que abordamos desde los distintos medios de Orange: ByOrange, Hablemos de Empresas, PopTV y Nobbot, que se difunden a través de nuestros perfiles en redes sociales y sus distintas marcas.

En conjunto, los medios de información propios de Orange alcanzaron en 2020 una audiencia de 21,1 millones de visitas a sus diferentes webs.

Entendida así, la información se convierte en un servicio más que ofrecemos a la sociedad, contribuyendo con ella al desarrollo colectivo e impulsando el conocimiento sobre todas aquellas cuestiones que dan forma al futuro.

Durante este año, la situación de pandemia nos ha exigido adaptar nuestros métodos de comunicación habituales cumpliendo estrictamente las recomendaciones de distanciamiento social, sin dejar por ello de estar cerca de nuestros grupos de interés a través de una escucha activa acompañándoles en esta difícil situación. Iniciativas como la encuesta interna **El Pulso de Orange** y el programa de apoyo a autónomos **#AhoraMásCerca**, son el reflejo de nuestro compromiso.

Métodos de comunicación con nuestros grupos de interés
(GRI: 102-43)

Principales grupos de interés	Método de comunicación más utilizados	Frecuencia de comunicación
Clientes Orange	Blogs, entrevistas, encuestas de satisfacción, línea telefónica de atención al cliente	Canales abiertos, comunicación permanente
Empleados	Intranet; *reuniones; encuesta de clima, otras encuestas	Canales abiertos, comunicación diaria
Expertos	Encuestas; entrevistas	Canales abiertos, comunicación frecuente
Sociedad	Blogs, RRSS, Página Web, entrevistas, encuestas, línea telefónica de atención al público	Canales abiertos, comunicación permanente
Medios de comunicación	*Ruedas de prensa; entrevistas; línea telefónica; mail	Comunicación frecuente
Colaboradores Empresas (Proveedores, Partners, Asociaciones)	*Reuniones; línea telefónica	Canales abiertos, comunicación permanente
Administraciones Públicas	*Reuniones; reportes; línea telefónica	Canales abiertos, comunicación frecuente

*Todas las reuniones se han realizado de manera online y las ruedas de prensa vía streaming.

Testimonio de diálogos con nuestros empleados

«Creo que sería interesante el adoptar una guía de buenas prácticas en el teletrabajo. Algo parecido a la desconexión digital.»
Empleado Orange

«Gracias por la confianza en las personas y por la preocupación. Siento de veras que la empresa cree en estos momentos más que nunca en la profesionalidad de las personas que formamos parte de Orange. Felicidades en ese sentido.»
Empleado Orange

Enfocados en el impacto que generamos - Materialidad
(GRI: 102-44, 102-46, 102-47)

Expectativas y temas claves planteados por nuestros grupos de interés
(GRI: 102-44)

Más allá de los canales abiertos para una conexión permanente con nuestros grupos de interés internos y externos, desde Orange llevamos a cabo diferentes estudios de investigación y consultas específicas para conocer la opinión de nuestros principales stakeholders sobre temáticas emergentes, asuntos estratégicos o de gran impacto. La opinión resultante es de gran valor para definir prioridades y delinear líneas de acción.

A continuación, se presentan los principales resultados recogidos de los diálogos más importantes que hemos mantenido en España entre 2017 y 2020 y que han servido de base para la determinación de la materialidad y el diseño de nuestro actual Plan Estratégico **«Engage 2025».**

Resultados de los principales diálogos mantenidos con nuestros grupos de interés:

Grupos de interés	Temática	Expectativa/ preocupación	Respuesta de la organización	Estudio	Tipo de estudio
Empleados	Diversidad e Igualdad	Transmisión entre generaciones y equidad de género	**II Plan de Igualdad Orange Espagne**	*Diversidad e Igualdad de Género*[1]	Cualitativo (no representativo)
Grupos de Interés externos	Diversidad e Igualdad	Inclusión de la gente mayor y equidad de género	**Certificaciones de Norma Europea e Internacional de Igualdad de Género (GEEIS)**	*Diversidad e Igualdad de Género*	Cualitativo (no representativo: se agrupan las respuestas de los stakeholders externos)
Sociedad (Gran Público)	Uso de la Tecnología	Relación de los menores con desconocidos	**Kids Ready: servicios de geolocalización y supervisión parental.**	*Empantallados*[2]	Encuesta 1433 hogares + Comité de expertos
Sociedad (Gran Público)	Uso de la Tecnología	Ciberacoso	Iniciativas: **Eduacalike; #Porunusolove delaTecnología**	*Empantallados*	Encuesta 1433 hogares + Comité de expertos
Expertos	Uso de la Tecnología	Educación digital; tiempo frente a las pantallas	**Promover un uso seguro y saludable de la tecnología como prioridad estratégica de Orange reflejado en su Plan Engage 2025**	*Empantallados*	Encuesta 1433 hogares + Comité de expertos
Sociedad (Gran Público)	Involucramiento económico y social	Luchar contra la brecha económico-digital	**Hacer de la inclusión digital un pilar del Plan estratégico Engage 2025: Proyecto Gigas Solidarios; Jóvenes con futuro; Mujer y tecnología, voluntarios Orange**	*Valoración actividades de RSC de Orange*[3]	Cualitativo - Orange Group Market Research
Clientes Empresas	Impactos económicos del coronavirus sobre el tejido productivo español	Paralización económica, crisis.	**Iniciativa #AhoraMásCerca** de apoyo a los autónomos a superar la crisis	*Ahora más cerca*[4]	Entrevistas en profundidad. 6 olas desde 10/2020
Empleados	Salud y Seguridad (COVID-19)	Dificultad para delimitar el tiempo personal del profesional	**Recomendaciones para la Conciliación. Normas básicas sobre teletrabajo**	*El Pulso de Orange*[5]	Cuantitativo: encuestas 3 olas (abr. May. y jun. 2020)
Sociedad (Gran Público)	Medioambiente	Reciclaje	**Proyecto «Teloreciclo»:** reutilización de dispositivos.	*Consumo Sostenible*[6]	Cualitativo 99 Personas. Panel online
Empleados	Medioambiente-economía circular	Transformar productos y servicios	**Enriquecimiento de nuestro plan de economía circular**	*Economía digital y circular*[7]	Cualitativo. 2 workshops + entrevista + (57) encuestas
Expertos	Medioambiente-economía circular	Diseño sostenible (ecodiseño) y energía de las redes (sostenible)	**Enriquecimiento de nuestro plan de economía circular**	*Economía digital y circular*	Cualitativo. 2 workshops + entrevista + (57) encuestas

[1] Stakeholders Dialogue on Diversity and Gender Equiality, Orange Spain, June, 2018.
[2] El impacto de las Pantallas en la vida Familiar, Estudio de GAD3 para Empantallados.com, con la colaboración de Por un uso Love de la tecnología, cofinanciado por el Mecanismo «Conectar Europa» de la UE. Edición 2018.
[3] Are Orange CSR activities valued?, February 2017.
[4] Iniciativa #ahoramáscerca (orange.es), España 2020.
[5] Pulso de Orange, España 2020.
[6] Orange Consumo Sostenible, Departamento de Investigación de Mercado, febrero 2019.
[7] Circular Economy & digital. Group Stakeholder dialogue, Spain, 2017.

Adicionalmente a las temáticas resultantes de los diálogos, examinamos fuentes secundarias como la guía especializada *Sustainability Topics for sectors – GRI* e informes de organismos referentes en la materia como: *#UnitingBusiness to Respond to COVID-19 | UN Global Compact.*

Proceso de determinación de los temas materiales y su cobertura

(GRI: 102-46)

Para determinar nuestros temas materiales, seguimos un proceso basado en los lineamientos de GRI:

1 Identificación de temas
Aspectos económicos, sociales y ambientales más relevantes.

2 Evaluación
Priorización de los temas identificados a través de la Matriz de Materialidad.

3 Determinación de la cobertura
Descripción del impacto e implicación de la organización.

4 Revisión
Reconsideración de los temas materiales en base a feedback y contexto.

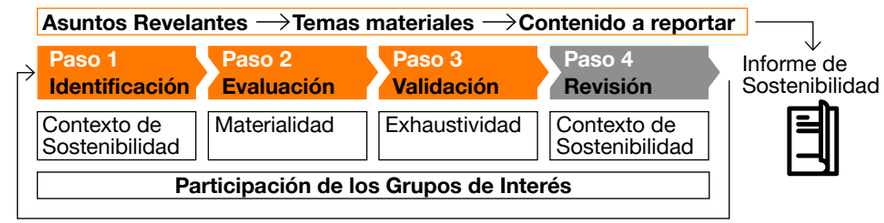
Paso 1: Identificación de temas

Nuestros aspectos ambientales, sociales y económicos más relevantes, son el resultado del análisis de una combinación de factores internos y externos:

- La Misión y líneas estratégicas de Orange en España, alineadas a las del Grupo Orange.
- Preocupaciones y expectativas planteadas por nuestros grupos de interés en los diversos diálogos mantenidos tanto a nivel de Grupo como en España (ver GRI 102-44).
- Los ODS: consenso mundial más importante para lograr el desarrollo sostenible.
- Exhaustivo análisis de las principales fuentes de referencia en sostenibilidad como la guía: Sustainability Topics for sectors GRI, entre otras.
- Análisis internos del contexto, que nos ha permitido detectar asuntos emergentes, riesgos y oportunidades y llevar a cabo acciones y diálogos. Ejemplo de ello son las iniciativas llevadas a cabo para contribuir a mitigar las consecuencias generadas por la pandemia como, la conformación de un Comité de COVID. Este comité ha permitido a la dirección de Orange estar en contacto permanente con las autoridades sanitarias y los representantes de los trabajadores para poder hacer un seguimiento constante de la situación de Salud y Seguridad.

Basamos los diálogos en la aplicación del estándar AA1000 APS (2008) y los principios de GRI:

- **Materialidad:** identificación de temas relevantes en función de los impactos más significativos de Orange y su influencia en las decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** escucha activa a través de canales de comunicación permanentes (ver GRI 102-43).
- **Contexto de sostenibilidad:** los ODS como marco principal sumado a nuestra participación en foros como The Digital Society Forum y nuestros comités, nos permiten tener una



visión global de nuestro desempeño, detectar prioridades y ajustar nuestra estrategia al contexto más amplio de la sostenibilidad.

- **Exhaustividad:** información suficiente y detallada, que abarca, aunque no se limita, al último ejercicio, permitiéndonos evaluar nuestro desempeño en 2020 y su evolución.

Paso 2: Metodología de Evaluación

Para priorizar los temas materiales hemos tomado como base la Matriz GRI, utilizando como ejes: relevancia de nuestros impactos no financieros más significativos (visión interna) y la influencia de estos temas en las decisiones de nuestros grupos de interés (visión externa).

Criterio: Hemos establecido un umbral a partir del cual hemos considerado los impactos y/o preocupaciones como materiales (ver «Matriz de Materialidad»). El resultado ha sido posteriormente validado por la alta dirección.

Paso 3: Determinación de la cobertura de cada tema

La determinación del lugar donde ocurre el impacto y la implicación de la organización se ha determinado a través de un proceso de análisis y reflexión interna y se encuentra en la Lista de Temas Materiales (ver GRI:102-47).

Paso 4: Revisión

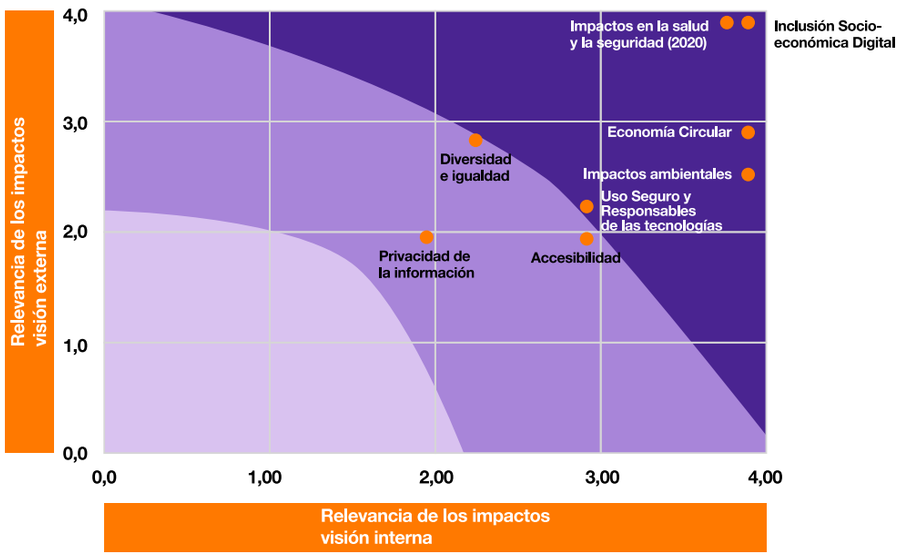
Revisión interna de los temas materiales incluidos en el último Informe de Sostenibilidad de 2019, considerando feedback obtenido de los grupos de interés, análisis del contexto de sostenibilidad y principales fuentes de referencia.

Análisis de materialidad

Si bien se mantienen las principales líneas estratégicas marcadas por nuestro Plan Engage 2025, el contexto ocasionado por el COVID-19 ha abierto un espacio para repensar los impactos más significativos generados por nuestras operaciones y reanalizar nuestra materialidad.

La pandemia ha puesto aún más de relieve los retos de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, revalidando nuestros temas materiales actuales, pero poniendo de manifiesto la consideración de la «Salud» como una prioridad a analizar a través de la matriz:

Matriz de Materialidad



Lista de temas materiales

(GRI: 102-47)

La priorización de los temas analizados a través de la matriz de materialidad nos ha permitido identificar 4 temas materiales, que serán foco de este Informe 2020:

Prioridad	Impacto Material	Tema GRI	Contenido temático	Título del contenido temático	Cobertura (GRI103-1)	ODS vinculado
1	**Inclusión Digital**	Impactos económicos indirectos (203)	203-1	Inversión en Infraestructura	Externo: Sociedad. Implicación: los proyectos de inclusión digital impactan directamente en los beneficiarios u organizaciones a los que van dirigidos y repercuten en la comunidad local	9, 3, 4, 5, 10, 1, 8
			203-2	Impactos económicos Indirectos		
		KPI adicionales a GRI	NA	Contribución al empleo y al desarrollo local. Información Fiscal		
2	**Impactos en la salud y seguridad**	Salud y seguridad de los clientes (416)	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Externa e Interna: en los Clientes y los Empleados. Implicación: contribuye a garantizar la seguridad de sus clientes y empleados.	3
		Salud y seguridad en el trabajo (403)	403-10 a.	Peligros, riesgos y accidentes		
			403-4 a.	Consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		
3	**Lucha contra el cambio climático**	Energía (302)	302-1, 302-3, 302-4	Consumo energético. Intensidad energética. Reducción del consumo	Interna y externa. Implicación: Contribuye a causar. Los proyectos desarrollados buscan contribuir en la lucha contra el cambio climático	7, 13
		Emisiones (305)	305-1 a 305-4	Emisiones de GEI		
		Cumplimiento ambiental (307)	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		
		Materiales (301)	301-1 y 301-3 a.	Materiales. Productos reutilizados		
		Agua y afluentes (303)	303-5 a.	Agua consumida		
4	**Uso responsable de la tecnología**	KPI adicionales a GRI	NA	Impacto de las iniciativas: Por un Uso Responsable de las tecnologías	Externa: En la sociedad y los Clientes en general, especialmente en los menores. Implicación: Las campañas de #UsoLOVE contribuyen a sensibilizar sobre los problemas derivados del uso inadecuado de las tecnologías.	4, 12, 17

Hemos agrupado los temas prioritarios resultado del análisis en nuestras 3 líneas maestras de actuación y hemos incorporado «la salud y seguridad», que toma en consideración los efectos sobre la salud y la seguridad tanto de los clientes como de nuestros empleados.

Comprometidos con nuestro personal

50 — Políticas y principales cifras
51 — Medidas
58 — Datos y resultados

Políticas y principales cifras

(GRI:103-2)

Somos una compañía cada vez **más digital y humana**. El bienestar de todos nuestros profesionales es un compromiso fundamental de nuestra Política de Personal y gira en torno a principios tales como **la igualdad, la diversidad, la conciliación de la vida laboral y personal y el fomento del desarrollo profesional**.

Fruto de nuestro desempeño en el área de Personas, este año hemos vuelto a renovar el certificado **TOP Employer**, que nos reconoce como una de las mejores empresas para trabajar en España.

Este sello, concedido por **CRF Institute**, premia la gestión de Área Personas realizada por las compañías galardonadas en materias como conciliación de la vida laboral y personal, beneficios sociales, condiciones de trabajo, formación y desarrollo, carrera profesional o cultura de empresa.

Igualdad	Diversidad
Distintivo DIE*	Somos parte de REDI
Conciliación	**Desarrollo**
Certificado EFR	386.454 horas de Formación 50 horas de media.**

*Distintivo «Igualdad en la Empresa» (Red DIE) otorgado por el Ministerio de Igualdad.
Por empleado por año. * EFR: certificado en conciliación.

Medidas

(GRI:103-2)

En Orange, promovemos medidas socialmente responsables, encaminadas a fomentar entornos saludables que favorezcan el desarrollo profesional de los empleados.

Salud y seguridad

Los empleados son para Orange el activo más importante por ello, su salud y seguridad son factores claves de la **Política de Personal**.

Buscamos que nuestros empleados puedan mejorar su calidad de vida, a la vez que desarrollan su labor. Este es el principal objetivo que perseguimos través de iniciativas como Fresh Program, enfocada en ayudarles a adoptar hábitos de vida más saludables.

El programa se divide en 4 ejes que incluyen:

- Campañas de ergonomía, cuestiones de salud visual, prevención de enfermedades cancerígenas, entre otras.
- Talleres y actividades vinculadas a la gestión emocional de situaciones de conflicto, de estrés síndrome post vacacional, etc.
- Actividades aeróbicas y deportivas como: senderismo, grupo de montaña, rutas en bicicleta, etc.
- Cuestiones específicas de la salud femenina, como prevención cáncer de mama, alimentación saludable, entre otras.

Con motivo de la pandemia, desde la organización de Orange y el Servicio de Prevención y Salud Laboral hemos velado en todo momento por la salud de los empleados con el objetivo de minimizar el impacto de la situación sanitaria provocada por la propagación del COVID-19. Concretamente durante el año 2020 hemos:

- Recomendado el teletrabajo a todo nuestro personal, incluso antes del Decreto del estado de alarma por parte del Gobierno.
- Cumplimentado la revisión de las condiciones preventivas de 22 sedes de Orange en España.
- Establecido programas de planificación preventiva y acciones correctoras derivadas de las evaluaciones de riesgos.
- Renovado la certificación ISO 45:001 del Sistema de gestión de prevención.
- Realizado 11.929 auditorías en campo donde se han revisado las condiciones de seguridad y salud en los trabajos de instalación y mantenimiento.

Además, hemos establecido protocolos de actuación de acuerdo con las indicaciones de las administraciones competentes y las recomendaciones de Grupo Orange, implementándose medidas preventivas para la protección de empleados, colaboradores y visitantes de nuestras instalaciones y actividades.

Proceso de participación y consulta sobre salud

(GRI: 403-4 a.)

Durante este año tan peculiar, hemos estado cerca de nuestros empleados en todo momento a través de los canales habituales pero también habilitando nuevas vías de comunicación como la encuesta del **Pulso de Orange**, para conocer cómo se encontraban durante el confinamiento. La misma constó de 3 olas y registró una media de **participación del 77% de los empleados** de Orange Espagne. Como complemento, hemos elaborado una encuesta para los empleados en situaciones sensibles, ofreciendo medidas individualizadas en función de las circunstancias personales.

También nos hemos asegurado de mantenerles informados a través del catálogo **#TodosProtegidos** sobre las las medidas, protocolos e información necesaria para una vuelta segura.

La interlocución con los sindicatos también se intensificó debido a la crisis sanitaria y se establecieron reuniones periódicas para hacer seguimiento y tomar decisiones concensuadas sobre las medidas a implementar:

PreCOVID: reuniones trimestrales de Comité de Seguridad y Salud con la RLT en cada una de las sociedades y centros de trabajo con representación de los trabajadores, según Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

COVID: reunión semanal de seguimiento con los secretarios generales/representantes de las 3 centrales sindicales con presencia en Orange.

Algunas de las principales medidas covid definidas y desplegadas como resultado de estas reuniones:

- Teletrabajo.
- Medidas de protección en las sedes/viajes y equipos de protección individual.
- Accesos vinculados al status covid de cada empleado.
- Realización de tests.
- Protocolos covid consensuados con el resto de las operadoras, entre otras medidas.

Organización del trabajo

Conciliación: acciones de work-life balance

Este año, marcado por la pandemia, hemos apostado aún más por la conciliación y el bienestar de los profesionales que forman Orange.

Ya partíamos de un esquema previo de teletrabajo antes de la crisis sanitaria, que nos ha servido de modelo para establecer el teletrabajo excepcional de cinco días semanales durante el confinamiento y un máximo de tres a partir de septiembre.

Entre las medidas implementadas destacamos:

- Teletrabajo: priorizando la salud de los empleados nos hemos adelantado incluso al Estado de Alarma promoviendo el teletrabajo. **Más de un 98% de nuestra plantilla trabajó en remoto durante el confinamiento.**
- Flexibilidad horaria
- Derecho a la desconexión digital.
- Especial atención a colectivos de riesgo: empleados con familiares vulnerables, protocolo cuarentena hijo escolarizado.
- Refuerzo en comunicación de los Servicios de conciliación «Tómate tu Tiempo»: telefarmacia, asistencia psicológica, canguro, asistencia a mayores, entre otros.
- Servicio de comida a domicilio para empleados durante el teletrabajo.
- Mantenimiento del servicio de lanzadera a las sedes de Madrid con todas las medidas de seguridad y limpieza.
- Comunicaciones semanales del **programa de bienestar Fresh Program** para acompañar a los empleados proponiendo iniciativas que pudieran desarrollarse en casa.

Estas medidas nos han permitido asegurar el bienestar de nuestro equipo humano a la vez que manejábamos con éxito el incremento del tráfico en nuestras redes y ofrecíamos un buen servicio al cliente.

Producto del compromiso con la cultura de la flexibilidad, la Fundación Másfamilia nos ha otorgado diploma[8] y sello que nos acredita como entidad firmante verificada del Charter del Teletrabajo.

[8] Se añade sello en Anexo

Foco en la desconexión digital

Como compañía nos preocupa la utilización de las nuevas tecnologías y abogamos por un uso racional de las mismas.

Por ello, uno de nuestros focos es la desconexión digital. Esta iniciativa se configura, por tanto, como una herramienta primordial de la conciliación de la vida laboral y familiar/personal, cuyo objetivo es garantizar un adecuado descanso, sin menoscabo del principio de flexibilidad que promueve la Compañía.

Orange potencia acciones de sensibilización a todos los niveles de la organización sobre el buen uso de las tecnologías. Por la situación laboral derivada del confinamiento, hemos reforzado las recomendaciones para una adecuada conciliación y desconexión laboral:

Formación

(GRI: 103-2)

El 2020 ha sido un año retador en el ámbito formativo causando un gran impacto en las organizaciones en todo el mundo. Desde Orange hemos demostrado de manera continuada el valor de poner a nuestros empleados en el centro, adaptándonos a las circunstancias y dando un giro de 180 grados en la forma en que aprendíamos, pasando de la formación en modalidad presencial a la virtual, de un 43% en 2019 a un **85% en 2020**, con el objetivo de ofrecer el 100% de las formaciones en formato digital para 2021.

Gracias a programas troncales como **«Aprende en Casa»**, nuestros empleados han podido continuar su desarrollo y formación en las habilidades necesarias para desempeñar su puesto de trabajo desde casa, como si estuviesen en la oficina.

Hemos trabajado también otras áreas formativas para adquirir nuevas habilidades con **«Data & AI, Breaking Digital o Robotización»**, programas de reskilling cómo **«Cloud»** y **«5G»** y por primera vez hemos desarrollado programas 100% digitales como el **«onboarding de grandes empresas»** y el itinerario **«agilidad para todos»**.

Tenemos como objetivo para 2021 continuar innovando en programas core para el negocio:

- Ampliar la oferta de contenidos a través de la compra de licencias y el lanzamiento de nuevos programas de formación: reskilling y upskilling (Objetivo 2021: upskilling de 188 perfiles, capacitar 100 personas en conocimientos técnicos de 5G, nuevo espacio de formación para perfiles de Marketing)
- Continuar mejorando la experiencia del empleado a través de mayor digitalización y nuevas herramientas como microlearning (70% de los empleados formados a través del Programa Digital Data Go!).

Orange por la igualdad y la diversidad

En Orange España, igual que en el Grupo, la diversidad y la igualdad profesional entre las mujeres y los hombres se inscriben en el centro de nuestro proyecto estratégico y social.

Equidad de género en Orange 2020 (España + Colombia)

Nuestro enfoque global de diversidad consiste en **valorar los talentos y promover la inclusión de todos los profesionales**, cualesquiera que sean sus singularidades, sin prejuicios asociados a la nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación e identidad sexual (colectivo LGTBI), estado civil, edad, capacidades físicas o responsabilidades familiares.

Estamos orgullosos de la gestión de la diversidad en todas sus dimensiones. Tenemos un **Plan de Diversidad** que engloba muchas iniciativas, entre las cuales se encuentra formar parte de **REDI**, la primera red inter-empresarial de expertos en materia de diversidad e inclusión de los empleados/as LGBTI y aliados/as en España.

En el ámbito de la igualdad, nuestro **II Plan de Igualdad de Orange en España** incorpora medidas, entre otras, para eliminar la brecha salarial. A través de su comisión de igualdad, trabajará para corregir las diferencias salariales que se puedan observar dentro de la organización creada para tal fin.

Hemos establecido bandas salariales más estrechas e incentivos para el incremento salarial a mujeres cuyo salario se halle por debajo de la mediana.

Para reforzar nuestro compromiso en este ámbito, a comienzos del 2020 lanzamos en España el **Acuerdo Mundial sobre la Igualdad Profesional** entre hombres y mujeres firmado con los sindicatos en julio del 2019. El objetivo es impulsar la integración de la igualdad profesional, luchar contra la discriminación y la violencia y fomentar el equilibrio entre la vida profesional y personal en todas las actividades del Grupo.

Más información: **Acuerdo mundial sobre la igualdad profesional entre las mujeres y los hombres dentro del Grupo Orange**

Como reconocimiento a nuestra labor, hemos renovado el distintivo **«Igualdad en la Empresa»** (DIE), otorgado por el Ministerio de Igualdad a organizaciones que destacan en el desarrollo de políticas en este campo; reconocimiento que se suma a otros avales con los que contamos en el ámbito laboral.

Formación y sensibilización

Con acciones de formación y comunicación externa e interna apoyamos la **diversidad y la igualdad**. Hemos llevamos a cabo iniciativas de concienciación y formación en aspectos jurídicos sobre igualdad y en sesgos inconscientes a los gestores de recursos humanos; talleres sobre sesgos inconscientes a toda la plantilla; charlas **«Mujeres al Cuadrado»**, con mujeres referentes del mundo empresarial y de las ciencias, entre otras.

Además hemos difundido comunicaciones para sensibilizar a toda la plantilla en cuestiones relativas al desarrollo y mantenimiento de un entorno de trabajo inclusivo: Día Internacional del Orgullo; Día Internacional contra la Homofobia; Día Internacional contra la Violencia de Género; Día Internacional de las Personas con Discapacidad, Día Internacional de las Mujeres, entre otras.

Impulsamos el talento STEM

En Orange queremos impulsar el talento en las profesiones STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) especialmente entre las mujeres, que son apenas el 30%.

Para ello hemos lanzado el programa becas **«Come on»** dirigidas a mujeres STEM, un itinerario formativo especialmente diseñado para ellas, que además les brinda la posibilidad de hacer una importante red de contactos.

Orange contra la violencia de género

Ponemos especial foco en medidas relacionadas con la violencia de género, que se recogen y forman parte del **II Plan de Igualdad de Orange**. La Comisión paritaria de Igualdad, es la encargada de tratar todos los temas relacionados con las iniciativas en materia de género, asignando la más alta prioridad a las relativas a violencia.

Nuestro Plan de Igualdad tiene entre sus objetivos, prevenir la discriminación laboral por acoso por cualquier causa y establecer el necesario procedimiento de actuación para estos casos, así como proteger y apoyar a las víctimas de violencia de género. Para ello se adoptan medidas que amplían los derechos que tenemos por ley en España:

- Derecho a reducción de jornada y flexibilidad durante esta situación.
- Derecho preferente de traslado o cambio de centro y ayuda económica para afrontarlo; reserva del puesto de trabajo durante 8 meses.
- Derecho a solicitar una suspensión temporal de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo de 6 meses prorrogables a 18.

[9] Código de obligado cumplimiento a nivel nacional.

En Orange no se tolera el abuso de autoridad ni el acoso laboral de cualquier tipo. Disponemos, de un **Protocolo de Acoso** para la prevención y actuación ante estas situaciones. El mismo ha sido elaborado en colaboración con los representantes de los trabajadores, se encuentra disponible para todos los empleados/as en la intranet y garantiza la confidencialidad del proceso.

Accesibilidad universal para nuestro personal

Los empleados con discapacidad cuentan con el total apoyo por parte de Orange. Son destacables las ayudas económicas que reciben anualmente con el objetivo de seguir trabajando en un entorno normalizado.

En lo que respecta a diseños arquitectónicos, desde el área de 'Inmuebles', nos aseguramos de aplicar y cumplir con el código técnico de la edificación CTE DBSUA[9] con las normativas autonómicas e incluso municipales (ordenanzas de accesibilidad).

Ante la necesidad de estudio de un nuevo puesto para un empleado con discapacidad, realizamos un análisis de sus recorridos desde la ubicación de la plaza de parking hasta su puesto; análisis que se complementa con el estudio de la ergonomía del propio puesto y las distancias y adaptaciones tanto de aseos accesibles como de espacios de uso común como la zona del vending.

Datos y resultados

(GRI: 102-8, 403-10 a.)

A continuación, se presentan datos relativos a la gestión de nuestra Plantilla. Los mismos han sido extraídos de nuestro sistema de gestión de Personas y se reportan mensualmente y se auditan anualmente por el Grupo Orange Francia.

Datos generales

(GRI: 102-8)

Distribución de la plantilla

Número total de empleados: por contrato y sexo; por contrato y región; por tipo de contrato y sexo; en prácticas por contrato y sexo (GRI: 102-8 a, b y c) y su evolución.

Distribución de empleados	2019	2020
Número total de empleados	7.637	7.698
Por país		
España	5.836	5.899
Colombia	1.801	1.799
Por sexo y país		
Hombres	4.004	3.976
España	3.110	3.129
Colombia	894	847
Mujeres	3.633	3.722
España	3.110	3.129
Colombia	907	952
a. Por contrato y sexo		
Permanentes	7.416	7.448
Hombres	3.895	3.856
Mujeres	3.521	3.592
Temporales	221	250
Hombres	109	120
Mujeres	112	130
b. Por Contrato y por región		
Permanentes	7.416	7.448
España	5.615	5.899
Colombia	1.801	1.799
Temporales	221	250
España	221	250
Colombia	0	0
c. Por tipo de contrato y sexo		
A jornada completa	4.448	4.775
Mujeres	1.643	1.849
Hombres	2.805	2.926
A media jornada	3.189	2.923
Mujeres	2.003	1.873
Hombres	1.186	1.050

Personas en prácticas por sexo	2019	2020
Nº Total de personas en prácticas	110	128
Por sexo		
Hombres	58	66
Mujeres	1.801	1.799

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio

Nº total de empleados	España			Colombia			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por sexo y país	3.129	2.770	5.899	847	952	1.799	3.976	3.722	7.698
Por clasificación profesional									
Posiciones gerenciales	320	139	459	3	0	3	323	139	462
Mandos medios	1.229	700	1.929	8	6	14	1.237	706	1.943
Resto plantilla	1.580	1.931	3.511	836	946	1.782	2.416	2.877	5.293
Por edad									
Menos de 30	320	292	680	643	679	1.322	1.031	971	2.002
Entre 30 y 50	2.201	2.074	4.275	204	271	475	475	2.405	4.750
Más de 50	540	404	944	2	0	2	2	542	946

Contratos

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales por sexo, edad y clasificación profesional

Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Permanentes	Temporales	Total
Por sexo			
Hombres	3.856	120	3.976
Mujeres	3.592	130	3.772
Por edad y sexo			
Menos de 30	1.860	142	2.002
Hombres	956	75	1.031
Mujeres	904	67	971
Entre 30 y 50	4.644	106	4.750
Hombres	2.361	44	2.405
Mujeres	2.283	62	2.345
Más de 50	944	2	946
Hombres	539	1	540
Mujeres	405	1	406
Por clasificación profesional			
Posiciones genrenciales	462	0	462
Mandos Intermedios/ Responsables	1.943	0	1.943
Posiciones generales	5.043	250	5.293

Nº total y distribución por tipo de contrato de trabajo	Jornada Completa	Media Jornada	Total
Por sexo			
Hombres	2.926	1.050	3.976
Mujeres	1.849	1.873	3.722
Por edad y sexo			
Menos de 30	628	1.374	2.002
Hombres	375	656	1.031
Mujeres	253	718	971
Entre 30 y 50	3.315	1.435	4.750
Hombres	2.040	365	2.405
Mujeres	1.275	1.070	2.345
Más de 50	832	114	946
Hombres	511	29	540
Mujeres	321	85	406
Por clasificación profesional			
Posiciones gerenciales	458	4	462
Mandos Intermedios/ Responsables	1.825	118	1.943
Resto plantilla	2.942	2.801	5.293

* No se tiene en cuenta las reducciones de jornada por guarda legal

Discapacidad

Cumplimiento de la Ley LGD

Empleados con discapacidad	2020 España
Número empleados con discapacidad en plantilla*	89
% empleados con discapacidad. Contratación directa + medias alternativas**	2%

*Datos a diciembre 2020. No incluyen Colombia, donde no aplica la Ley LGD ó medidas alternativas, hay 1 empleado en plantilla con discapacidad.
**Medidas alternativas: incluye donaciones y compras a centros especiales de empleo, compras responsables donde apoyamos a las empresas que dan trabajo a personas con discapacidad.

Salud y seguridad de los empleados (enfermedades laborales – convenios)

(GRI: 403-10 a., 102-41)

Accidentes, dolencias y enfermedades laborales

GRI 403-10 a. Accidentes de Trabajo	España	Colombia
Nº Total de Accidentes	1	1
i. Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0
ii. Nº de casos de dolencias y enfermedades laborales	1	1
iii. Principales tipos de dolencias laborales	Tráfico	Tráfico
Frecuencia*	0,011	0,33
Gravedad*	0,00002	0,0007

* Ver metodología de cálculo de frecuencia y gravedad en Anexo.

Convenios colectivos

GRI 102-41 Convenios colectivos	Total 2018	Total 2019	2020 España	2020 Colombia	Total 2020
Nº total de empleados cubiertos por acuerdos colectivos	5.190	5.387	5.434	0*	5.434
% de empleados cubiertos x acuerdos colectivos	72%	71%	92%	0%	71%

*En Colombia existe un reglamento interno de trabajo (RIT) por el que se rigen los empleados. Cada empresa tiene su propio RIT, el cual se confecciona de acuerdo a la normativa laboral vigente y se adapta a la organización.

Formación

(GRI: 404-1)

Total horas de formación y distribución

GRI 404-1 Horas totales de formación al año	2020 España			2020 Colombia			2020 Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos*	826	433	1.259	826	433	1.259	826	433	1.259
Mandos medios	9.200	8.242	17.443	12.760	10.509	23.269	21.960	18.751	40.712
Resto plantilla	92.001	81.719	173.720	80.160	90.591	170.751	172.161	172.310	344.471
Total Horas de formación	102.028	90.394	192.422	92.932	101.100	194.032	194.960	191.494	386.454

* Directivos: Incluye miembros del Comité de Dirección (N1) y Directores según Informe de Organización (IO) Top 400.

Media de horas de formación

GRI 404-1 Media de horas de formación al año*	2020 España			2020 Colombia			2020 Total		
	Total Hs. Formación	Cantidad de Empleados	Media de Hs. de Formación	Total Hs. Formación	Cantidad de Empleados	Media de Hs. de Formación	Total Hs. Formación	Cantidad de Empleados	Media de Hs. de Formación
Por clasificación profesional									
Directivos*	1.259	459	3	12	3	4	1.271	462	3
Mandos medios	17.443	1.929	9	23.269	14	1.662	40.712	1.943	21
Resto plantilla	173.720	3.511	49	170.751	1.782	96	344.471	5.293	65
Por sexo									
Hombres	90.394	2.770	33	101.100	952	106	191.494	3.722	51
Mujeres	102.028	3.129	33	92.932	847	110	194.960	3.976	49
Totales	192.422	5.899	33	194.032	1.799	108	386.454	7.698	50

* Directivos: Incluye miembros del Comité de Dirección (N1) y Directores según Informe de Organización (IO) Top 400.
**Para el cálculo de la media se ha dividido total hs.De formación / cantidad de empleados.

Otros Datos: Licencias, despidos

Permiso parental

GRI 401-3 b. Nº total de empleados que se han acogido al permiso parental	2020		
	España	Colombia	Total
Por sexo			
Hombres	117	49	166
Mujeres	105	90	195
Total	222	139	361

Despidos

Despidos	2020		
	España	Colombia	Total
Por edad			
Menos de 30	32	229	261
Entre 30 y 50	89	63	152
Más de 50	18	1	19
Por sexo			
Hombres	65	177	242
Mujeres	74	116	190
Por clasificación profesional			
Posiciones gerenciales	4	0	4
Mandos Intermedios/ Responsables	11	0	11
Resto plantilla	124	0	124
Total	139	293	432

Comprometidos con el planeta

66 — El cuidado del medioambiente, una prioridad estratégica
68 — Emisiones y energía
73 — Gestión sotenible de recursos

El cuidado del medioambiente, una prioridad estratégica

(GRI: 103-1, 103-2, 103-3)

Gestión medioambiental

Desde Orange desarrollamos una política proactiva para cuidar el medio ambiente, por ello hemos incorporado la protección del medioambiente en nuestra estrategia de negocio desde una perspectiva integral y en línea con las prioridades estratégicas del Grupo. Nuestra nueva **Política Medioambiental** se basa en 4 pilares fundamentales:

- Fomentar la transición energética.
- Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- Promover la economía circular para la mejora continua de nuestra organización y procesos.
- Proteger la biodiversidad y los recursos naturales.

Para llevar a la práctica nuestra política contamos con una estructura organizativa, recursos para inversión en infraestructuras y digitalización, planes e iniciativas para reducir nuestra huella.

Sistema de gestión de riesgos

El Grupo Orange cuenta con un Comité de Riesgos y un Comité de Auditoría que examina anualmente la exposición del Grupo a los riesgos medioambientales, garantizando la efectividad del control interno y los sistemas de gestión de riesgos.

Desde Orange España mantenemos una interrelación constante con el Grupo para implementar y mejorar nuestro propio sistema, mitigar y reportar los riesgos dentro de nuestro alcance, siempre alineados con el mapa global de riesgos.

Para dar seguimiento a nuestras iniciativas, establecemos indicadores medioambientales tales como: reducción de emisiones, intensidad energética, porcentaje de electricidad renovable, entre otros, y evaluamos anualmente nuestra gestión ambiental conforme a las normas: ISO 14001:2015 certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR); ISO 14064-1:2006 mediante la cual se verifican y certifican los datos de huella de carbono (AENOR 6/2020); y Auditoría Energética en cumplimiento con el RD56/2016.

Principales ejes de nuestra estrategia medio ambiental

Creemos firmemente que la digitalización es esencial para afrontar el desafío climático, a través de servicios innovadores que ayuden a minimizar los impactos ambientales, acompañados de una reducción en la huella de carbono. Orange España es una referencia dentro y fuera del sector de las telecomunicaciones, desarrollando iniciativas disruptivas como eje fundamental de su estrategia ambiental.

Cero emisiones de CO_2 es el compromiso del Grupo Orange para el 2040

Nuestro programa **Green ITN 2025** lanzado en 2010, tiene como objetivo «ecologizar» nuestras redes mediante diferentes proyectos entre los que podemos destacar:

1) Planes de obsolescencia y renovación: la red de Orange está en continua adaptación en función de las necesidades de nuestros clientes, lo que incluye la sustitución de antiguos equipos por otros más eficientes energéticamente.

2) Free cooling: nuestros emplazamientos de red disponen de sistemas de climatización para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos instalados en su interior. Mediante unos sistemas de aprovechamiento de aire frío del exterior, se minimiza el uso del aire acondicionado con el consiguiente beneficio medio ambiental.

3) Funcionalidades de ahorro energético: gracias al I+D de proveedores como Ericsson o Huawei hemos implementado configuraciones inteligentes que permiten el apagado parcial o total de los equipos mientras no se utilizan. Esto nos ayuda a reducir considerablemente su consumo energético.

4) Acuerdos de compartición con terceros para evitar duplicar infraestructuras en las redes de telecomunicaciones. Es el caso de la extensión del acuerdo con Vodafone de despliegue y compartición de redes móviles y fijas en España, anunciado en 2019, cuyo objetivo es promover un modelo de inversión sostenible.

En 2020, comenzamos el despliegue de la red **5G** bajo tres pilares fundamentales: **eficiencia, sostenibilidad y seguridad**. Hemos definido un código de buenas prácticas, destacando el desarrollo de una plataforma que nos permite comparar, a partir de criterios medioambientales, emplazamientos de red, partners tecnológicos, contratas, etc.

Nuestras principales iniciativas en materia ambiental se presentan en los siguientes apartados: Emisiones y energía; Gestión sostenible de Recursos y Otras iniciativas medioambientales.

Emisiones y energía

(GRI: 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1 a 305-4)

Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) atentan contra el planeta y tienen importantes consecuencias negativas para las personas. Actuar sobre sus principales causas es urgente y prioritario: debemos transformar el sistema de producción actual y sus emisiones de gases de efecto invernadero hacia un sistema más circular y eficiente que reduzca la huella de carbono.

En este sentido, en Orange tenemos una apuesta clara por la eficiencia energética. Desde Orange España, hemos logrado ya que toda la energía eléctrica que consumimos sea verde y nos hemos propuesto como **objetivo reducir un 20% nuestra huella de Carbono** (alcances 1+2) en los próximos 5 años, a fin de contribuir con el ambicioso objetivo del Acuerdo de París de limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

Como operadores de telecomunicaciones, nuestro principal consumo de energía proviene de la gestión de nuestras redes (la huella ambiental estimada de la industria móvil es de 220 $MtCO_2$ e[16]).

Por ello llevamos adelante diversas iniciativas para maximizar la eficiencia de nuestro consumo energético y reducir nuestras emisiones.

Principales iniciativas

Renovación de equipos

Hemos implementado la renovación de equipos tanto de infraestructuras como de radio y transmisión por otros con una eficiencia energética superior, convirtiéndose en uno de los requisitos fundamentales para la toma de nuestras decisiones de compra.

Soluciones de grupos electrógenos híbridos

En Orange fuimos pioneros en el desarrollo de soluciones híbridas de grupos electrógenos y placas fotovoltaicas, de forma que hemos reducido considerablemente el consumo de diésel, minimizando al máximo posible la emisión de GEI, que influyen en la huella de carbono. **Actualmente, seguimos siendo el operador español con el mayor número de emplazamientos alimentados por soluciones híbridas**. La búsqueda de esta eficiencia nos ha llevado a realizar pruebas piloto de soluciones tan novedosas como la geotermia refrigerada con grafeno para climatizar los emplazamientos técnicos.

Energía eléctrica 100% de origen renovable

En Orange hemos acreditado que toda la energía eléctrica que consumimos en las sedes, tiendas propias y red en España es de origen renovable. Gracias a ello **hemos logrado reducir a 0% nuestras emisiones derivadas de la energía eléctrica**.

Además, hemos asumido el compromiso de autogenerar energía estableciendo pruebas piloto y acuerdos con otros operadores eléctricos como EDP y Gesternova, para desarrollar el autoconsumo mediante paneles solares en 2.500 emplazamientos de su red, que ya han empezado a instalarse.

En 2020 en el edificio técnico que tenemos en Coslada (Madrid), pusimos en marcha una **instalación solar fotovoltaica de autoconsumo**. Instalamos **486 paneles** en aproximadamente 1.000 metros cuadrados de superficie y producimos aproximadamente 1MWh/día.

[16] Incluyendo la energía requerida para operar las redes móviles, las emisiones incorporadas de las redes, y las emisiones operativas e incorporadas de los dispositivos. The Enablement Effect, GSMA. https://www.gsma.com/betterfuture/wp-content/uploads/2019/12/GSMA_Enablement_Effect.pdf

100%

de nuestra energía eléctrica de origen renovable

PPA (Power Purchase Agreement) o acuerdos de compraventa de energía a largo plazo

Hemos firmado un acuerdo con Iberdrola por el cual la compañía eléctrica suministrará energía verde renovable a los 9.000 emplazamientos propios de la red de Orange, por un periodo de 12 años (2020 a 2031). Para ello, Iberdrola está construyendo una de las plantas fotovoltaicas más grandes de Europa en Extremadura.

Innovación tecnológica sostenible

Como operadores de telecomunicaciones debemos afrontar el reto continuo de ofrecer a nuestros clientes cada vez mayor conectividad y ancho de banda, limitando al mismo tiempo el impacto ambiental.

Por ello desde Orange creemos que el futuro debe estar focalizado en la innovación tecnológica y continuaremos apostamos por el desarrollo de tecnologías de futuro como el 5G. Sabemos que el diseño más ecológico de las redes de telecomunicaciones reducirá drásticamente el consumo de energía: la infraestructura 5G consume la mitad de energía que la red 4G por cada Gigabyte que transporta.

El 5G permitirá el desarrollo definitivo de conceptos como IoT (Internet de las cosas), donde ya estamos trabajando en aplicaciones que contribuyan con el medio ambiente para que nuestros clientes conozcan en tiempo real la huella de carbono que emiten por el uso de nuestras tecnologías, aplicaciones para medir la polución, regular el tráfico o controlar incendios mediante drones.

Tenemos un rol clave en la reducción de las emisiones de otros sectores industriales y estas soluciones digitales facilitarán la transición verde de industrias como la agricultura, la salud o la planificación urbana.

Principales resultados de emisiones y energía

Todas estas medidas han dado resultados concretos: **22.156 tCO_2eq evitadas** en comparación a las generadas en 2017[18] que corresponde a una **reducción de 26%** de emisiones (alcance 1+2) en 2020 respecto a 2017[19]. Sin embargo, durante 2020 hemos tenido un aumento significativo en nuestras emisiones respecto al año anterior, debido a emisiones fugitivas de GEI (gases contra incendios FE-13 (HFC 23), repercutiendo en el total de emisiones directas de GEI (Alcance 1), sobre las que estamos trabajando para reducir.

Por otra parte, las reducciones considerables de emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) ocasionadas por viajes de negocio; son consecuencia directa de la reducción de la movilidad de nuestro personal debido a la pandemia, al igual que el descenso registrado en las emisiones de vehículos de flota (Alcance 1).

[17] Así lo demuestra un trabajo de The Carbon Trust y GSMA donde han calculado la contribución que las comunicaciones móviles han tenido en la reducción sustancial de las emisiones globales.
[18] Las toneladas evitadas surgen de sumar la diferencia entre las toneladas de CO_2eq emitidas en 2018, 2019 y 2020 vs. las emitidas en 2017. Tomando como supuesto que de no haberse tomado medidas se hubiese mantenido el volumen anual de emisiones de 2017.
[19] Estos resultados han sido obtenidos sin compensaciones

Emisiones

Contenido	Unidad	2017	2018	2019	2020	e. Detalles (fuentes)	b. Detalles de gases incluidos
305-1 Total Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	tCO_2eq	14.687	6.223	4.841	10.840	Emisiones de combustión en: fuentes estacionarias (grupos electrógenos de centros corporativos y técnicos) + fuentes móviles (flota de vehículos) + emisiones fugitivas de refrigerantes de climatización y de sistemas PCI. (edificios, emplazamientos de red gestionados)	Gases incluidos: combustión en fuentes estacionarias y móviles (CO_2, CH_4 y N_2O), climatización de edificios (R-410A, R-134a, R-434A, R-407C), sistemas de protección contra incendios (HFC-23) y climatización de emplazamientos de red (R-22, R-410A, R-407C y HFC-32)
305-2 Total Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	tCO_2eq	0	0	0	0	La energía eléctrica adquirida dispone de Garantía de Origen Renovable	-
305-3 Total Emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	tCO_2eq	2.707	2.735	2.801	2.300	Emisiones por viajes de negocio (tren y avión) + emisiones de combustión en fuentes estacionarias (grupos electrógenos de emplazamientos de red)	Gases incluidos: CO_2, CH_4 y N_2O
Total Emisiones GEI Alcance 1+2+3	tCO_2eq	17.394	8.958	7.642	13.140	Todas las mencionadas en 305-1 a 305-3	Todos los mencionados en Alance 1, 2 y 3

Nota: *Datos verificados por AENOR. **Metodología de estimación, factores de emisión y PCG: ver Informe GEI validado en Anexo. *** Los datos varían ligeramente respecto a los publicados en el Informe de Sostenibilidad de 2019, debido a un recálculo por un cambio en la metodología de estimación, debidamente explicada en el apartado «Reexpresión de la información» (GRI: 102-48). A la fecha de publicación del presente Informe, los datos de huella de carbono 2020 se encuentran en proceso de registro en la Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Detalle de emisiones

Contenido	Unidad	2017	2018	2019	2020
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)					
Emisiones de combustible gas-carbón (por grupos de edificios)	tCO_2eq	82,98	83,37	94,78	90,10
Emisiones de vehículos	tCO_2eq	1.293,21	1.180,12	1.269,98	857,41
Emisiones de Gases Fluorados de Efecto Invernadero CO_2	tCO_2eq	13.310,56	4.959,84	3.476,35	9.892,40
305-3 Emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)					
Emisiones por viajes en avión y tren	tCO_2eq	703,06	664,21	633,91	119,13
Emisiones por grupos de red	tCO_2eq	2.004,36	2.070,68	2.166,93	2.202,27

Nota: detalle y gases incluidos ídem tabla «Emisiones». Metodología de estimación, factores de emisión y PCG: ver Informe GEI validado en Anexo. Los datos de gases fluorados varían ligeramente respecto a los publicados en el Informe de Sostenibilidad de 2019, debido a un recálculo por un cambio en la metodología de estimación; debidamente explicada en el apartado «Reexpresión de la información» (GRI: 102-48). A la fecha de publicación del presente Informe, los datos de huella de carbono 2020 se encuentran en proceso de registro en la Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Intensidad de las emisiones

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Unidad	2017	2018	2019	2020
Total de Emisiones GEI Alcance ("1+2")*/Cliente	$kgCO_2eq$/client	0,70	0,28	0,21	0,54
Total de Emisiones GEI Alcance ("1+2+3")*/Cliente	$kgCO_2eq$/client	0,82	0,40	0,34	0,66
Denominador del ratio de intensidad: Clientes	Número	20.194.909	20.341.170	20.387.667	19.945.000

Nota: *Incluye todos los gases reportados en 305-1 a 305-3. Metodología de estimación, factores de emisión y PCG: ver Informe GEI validado en Anexo. Los datos de emisiones varían ligeramente respecto a los publicados en el Informe de Sostenibilidad de 2019, la explicación se halla en el apartado «Reexpresión de la información» GRI: 102-48.

Variación de intensidad de emisiones

Según metodología de cálculo para sello «Calculo y Reduzco» que se presenta ante Ministerio de Transición Ecológica:

	2016-2018	2017-2019	Variación	2018-2020	Variación
Variación media móvil intensidad de emisiones Alcance1+Alcance2	396,59	395,49	-1,1	343,42	-52,07

Energía

302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Unidad	2017	2018	2019	2020	Detalles
a. Consumo total combustible de fuentes no renovables	TJ*	18,37	16,90	18,28	12,78	Gasóleo B (grupos electrógenos edificios), gasóleo A (vehículos de flota), gasolina (vehículos de flota)
b. Consumo total combustible de fuentes renovables	TJ*	0,78	0,86	1,05	0,69	Biocombustibles contenidos en gasolina de vehículos de flota y en gasóleo de grupos electrógenos de edificios y de vehículos de flota (Porcentaje de biocombustible en gasolina y gasóleo A: 5,0 % en 2017, 6,0% en 2018, 5,0% (gasolina) 7% (gasóleo A) en 2019 y 2020
i. Consumo total Electricidad **	GWh	352,22	367,07	381,50	386,32	Consumida en edificios (corporativos, técnicos y tiendas propias) y en emplazamientos de red gestionados (propios y compartidos)
i. Porcentaje del consumo de electricidad que corresponde a energía verde	%	100%	100%	100%	100%	Toda la electricidad consumida tiene Garantía de Origen Renovable
ii. Calefacción	GWh	-	-	-	-	-
iii. Refrigeración	GWh	-	-	-	-	-
iv.Vapor	GWh	-	-	-	-	-
Consumo energético total dentro de la Organización	GWh	357,53	371,99	386,86	390,05	Alcance 1 + 2
Consumo energético total dentro de la Organización	TJ	1.287,1	1.339,15	1.392,67	1.404,16	Alcance 1 + 2

Notas: * TJ: terajulio, múltiplo del Sistema Internacional para julio (J). TJ=1012 J.
**Toda la electricidad es consumida. No vendemos electricidad y se encuentra expresada GWh: Gigavatio hora.

Detalle de consumo

302-1 Detalle Consumo	Unidad	2017	2018	2019	2020	Detalles
Gasóleo (todos los edificios, todos los usos)	m3	30,46	30,61	34,80	34,29	Gasóleo B (grupos electrógenos edificios)
Gasolina-LPG vehículos empresa	Lts	5.697,85	16.677,58	49.755,98	56.915,65	Vehículos gasolina e híbridos gasolina
Diesel vehículos empresa	Lts	502.249,37	453.419,92	463.896,18	292.345,81	(Desde 2018 incluye litros contabilizados + estimados correspondiente a los vehículos con telemetría)

Ratio de intensidad energética

302-3 Intensidad Energética	Unidad	2017	2018	2019	2020	Detalles
302-3 Consumo de Electricidad / Clientes	kWh/client	17,44	18,05	18,71	19,37	Abarca el consumo energético dentro de la organización
302-3 Consumo de energía* Total (Alcance "1 + 2") / Clientes	kWh/client	17,70	18,29	18,97	19,56	
Denominador del ratio de intensidad: Clientes	Número	20.194.909	20.341.170	20.387.667	19.945.000	

*Tipo de energía incluida: electricidad y combustible, todos los reportados en 302-1. Más detalle en Anexo.

Logros y reconocimientos

Fruto de los esfuerzos en materia ambiental, en 2020 del Ministerio de Transición Ecológica, a través de la Oficina Española del Cambio Climático, nos ha reconocido con el sello Calculo y Reduzco 2019 tras registrar nuestra huella de carbono de los últimos cuatro años (2016-2019) y determinar su reducción.

Adicionalmente, **Orange ha sido incluida en la «Lista A» de CDP** (Carbon Disclosure Project), un informe anual que distingue a las mejores empresas de todo el mundo por su compromiso frente al cambio climático.

A la fecha de publicación del presente Informe, los datos de huella de carbono 2020 se encuentran en proceso de registro en la Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Gestión sotenible de recursos

(GRI: 103-2, 301-3 a., 301-1, 303-5 a.)

2.371.767 dispositivos recuperados en dos años

Compromisos en materia de economía circular

En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2015, en Orange nos propusimos integrar los principios de la economía circular en la organización. Esta ambición se ha visto reforzada en el plan estratégico Engage 2025, cuyos ejes son:

- **Eco-diseño** de los productos de la marca Orange para reducir el impacto en origen. En esta línea, en 2020 lanzamos **Livebox 6** un router cuya carcasa está fabricada con plástico 100% reciclado y cuyo packaging ha sido diseñado con cartón certificado FSC y sin plásticos de un solo uso.
- **Reducción de plásticos**. A mediados de 2020 hemos sustituido el formato habitual de tarjeta, con la **nueva tarjeta Half-SIM**, reduciendo un 50% el plástico utilizado en su producción. Esta acción se suma al lanzamiento de la e-SIM en 2018 para todos los terminales que permiten tarjeta digital.
- **Fomentar la recogida de equipos usados de nuestros clientes** en colaboración con socios externos homologados y/o sistemas integrados de gestión de residuos. Incentivamos su recuperación a través de campañas para concienciar sobre los beneficios ambientales de esta acción.
- **Dispositivos sostenibles:** en 2020 hemos incorporado a nuestra oferta el **Fairphone 3**, reforzando así nuestro compromiso con los principios de la economía circular considerando la correcta gestión del ciclo de vida de aparatos eléctricos y electrónicos.
- **Desarrollo de equipos reacondicionados**, dando una segunda vida a los mismos y con el objetivo de superar el 90% de los terminales fijos recogidos. Para los teléfonos móviles, el objetivo establecido en el horizonte 2025, es que el 10% del volumen de sus ventas sea de terminales puestos a nuevo. El plan estratégico contempla, además, que el 20% de las inversiones presupuestadas para equipos de red y TI se utilicen para comprar equipos reacondicionados.

Protección de la biodiversidad

El impacto de nuestras operaciones sobre la biodiversidad es limitado, sin embargo, llevamos a cabo iniciativas para protegerla. En este sentido en 2020, pusimos en marcha el proyecto de reforestación **«Bosque Orange» para compensar 3.250 t CO_2**, de nuestra huella de carbono, en una zona de los montes de Ejulve (Teruel) afectada por un incendio forestal. Este proyecto cuenta con la colaboración del Grupo Sylvestris y la comunidad local y ha sido presentado para su registro en la Oficina Española del Cambio Climático.

Desde nuestra organización también protegemos el medioambiente

(GRI: 103)

En Orange contamos con medidas internas centradas en la digitalización y la eficiencia que contribuyen a la protección del medio ambiente, la reducción de la contaminación (incluida la contaminación lumínica y por ruido), la gestión

Información	Contenido GRI	Unidad	2018	2019	2020	Cumplimiento de objetivos	Objetivo
Uso sostenible de Recursos – Consumo de Agua	*303-5 a. Consumo de agua*	m^3	33,11	37,54	20,88	NA	NA*
Uso Sostenible de Recursos - Materiales	**301-1 Papel y cartón internos y externos (marketing, facturación, embalajes)	t	158,96	174,59	122,1 (99% certificado)	100% del objetivo cumplido	NA*
Economía circular – residuos electrónicos (de clientes)	301-3 a. Móviles recuperados (sobre el total de móviles nuevos puestos en el mercado	%	5,71%	5,80%	5,90%	En vías de cumplimiento 30% del objetivo cumplido	20% de móviles recuperados (Obj.2025)
Economía circular - Residuos electrónicos (de clientes)	301-3 a. Routers recuperados (sobre el total de routers nuevos distribuidos)	%	98,40%	97,71%	98,13%	100% del objetivo cumplido	90% de los terminales recuperados (Obj. Grupo 2025)

*Al ser la prestación de servicios la actividad principal de la empresa, el consumo de agua y papel no es significativo por lo que no se establecen objetivos aun así, se mide y controla. En el caso del agua, las principales fuentes de consumo corresponden a los aseos, grifos y sistemas de humidificación de los centros de datos. Ver detalle Metodológico en Anexo.
**En Orange llevamos más de una década poniendo en marcha medidas para la reducción del papel. El 99% del cartón y papel empleado en el embalaje de nuestros productos como en campañas de marketing y revistas, es certificado. Además apostamos por la factura electrónica.

de residuos y el uso sostenible de los recursos. Algunas de nuestras principales iniciativas:

- Flota y Política de Viajes: calculamos la huella de carbono de nuestros vehículos y los trayectos en avión y tren de los empleados:
  - **I.** Reducción de coches altamente contaminantes: 56 vehículos ecológicos en flota.
  - **II.** Reducción de desplazamientos: fomento del teletrabajo y de las videoconferencias.
  - **III.** Movilidad Sostenible: premiamos el uso de transportes sostenibles. Ponemos a disposición de los empleados transporte colectivo, cargadores eléctricos y otras herramientas.
- Digitalización: hemos implementado sistemas para reducir el uso de papel.
- Promovemos la separación de los residuos y la reutilización de materiales.

Debido a las consecuencias del COVID-19, hemos acelerado la inversión en soluciones sostenibles, siguiendo las directrices del Ministerio de Transición Ecológica y organismos europeos. Esto nos ha llevado a priorizar determinadas iniciativas como las de eficiencia energética y a reprogramar otras como las de car sharing inicialmente previstas para 2020, con el objetivo de contribuir a la lucha contra el cambio climático y a la vez contribuir con la recuperación económica.

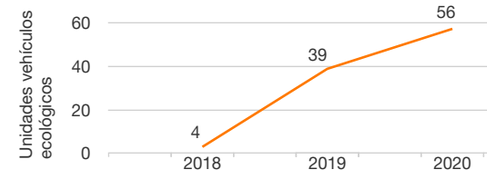
Desperdicio alimentario: nuestra actividad no está relacionada con el consumo de alimentos, sin embargo, realizamos iniciativas tendentes a reducir el desperdicio de alimentos en alianza con nuestra cadena de valor.

- **Viena Capellanes**: nuestro proveedor de corners para empleados, lleva el excedente de comida a la parroquia San Pedro Apóstol, en Humanes de Madrid. Durante la crisis sanitaria de 2020, lanzaron una acción Solidaridad ('Solidaridad Contagiosa)' acercando un food bus al hospital de campaña de IFEMA en Madrid ofreciendo gratuitamente cafés y desayunos al personal sanitario. Desde Orange, contribuimos a hacer posible esa acción de reconocimiento al personal sanitario a través de la red de "Solidarios Orange» con donaciones económicas de nuestros empleados y de la compañía para este fin.
- **Apeteat**: nuestro proveedor de comida para delivery, dona la totalidad de las mermas de alimentos a la Fundación Rais, que trabaja con gente sin hogar.

Principales resultados (Uso sostenible de recursos)

Todas estas medidas han dado resultados. Las acciones en materia de economía circular nos han permitido entre 2018 y 2020 recoger

Vehículos eléctricos en flota



GRI 307-1 Incumplimiento Ambiental	2020 Casos	2020 Importes
Procedimientos administrativos/ sancionadores	12	9.000€
Procedimientos /litigios Contencioso-Administrativos	2	En proceso

Nota: *se excluyen las infracciones por temas urbanísticos.

más de **389.055 dispositivos móviles** y recuperar **1.982.714 routers**. Año a año, hemos ido incrementando la cantidad de dispositivos recuperados, habiendo alcanzado actualmente una tasa de recuperación de routers equivalente a un 98% del total de distribuidos. Nuestro objetivo para el año 2025 está puesto en la recuperación de móviles, con el fin de lograr una tasa de recogida a nivel del Grupo Orange del 30% del total de los móviles puestos en el mercado.

Respecto al consumo de agua, la reducción responde principalmente al incremento del teletrabajo y su consecuente disminución de personal en oficinas, ocasionado por la situación de pandemia.

Cumplimiento ambiental

(GRI: 307-1)

La Compañía realiza actuaciones encaminadas a cubrir o minimizar riesgos medio ambientales por lo que no es necesario disponer provisiones ni garantías específicas para los mismos.

Contamos con medidas de control, seguimiento, actualización y evaluación de cumplimiento de toda la legislación ambiental aplicable, incluyendo aquellas que aseguran el cumplimiento de la legislación referente a protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas.

De esta forma hemos desarrollado el Plan Nacional de Certificación de Antenas de Telefonía Móvil en cumplimiento del Real Decreto 1066/2001, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección de dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a las mismas, BOE núm. 234, 29 de septiembre de 2001.

Durante el ejercicio 2020, tal como se desprende de las medidas presentadas en los apartados de este capítulo; se han llevado a cabo determinadas inversiones directas tendentes al control de las emisiones, reducción del consumo energético, etc. De igual forma se han acometido proyectos de compartición de la red, modernización de equipos y evolución tecnológica que mejoran el consumo energético, el consumo de combustible y el impacto visual de nuestra red y por lo tanto con un impacto indirecto en las mejoras ambientales.

Respecto a incumplimientos de las leyes o normativas durante el ejercicio 2020, según se desprende de la tabla de datos, se han producido los siguientes procedimientos administrativos y contencioso administrativos en materia medioambiental y/ ruidos/vibraciones/ inmisiones radioeléctricas*.

En nuestras cuentas anuales consolidadas se puede encontrar mayor información sobre las partidas correspondientes a inversiones destinados a la protección y mejora del medioambiente https://rai2020.orange.com/en/

Contribuimos con los ODS a través de nuestras iniciativas contra el cambio climático

(GRI: 103-3)

Todas nuestras iniciativas y objetivos están alineados con el ODS 13 (Cambio climático) de Naciones Unidas como objetivo principal.

ODS	Meta	Línea de proyecto	2018	2019	2020	Cumplimiento de objetivos	Objetivo 2021
7	7.2	Energía Limpia %	100%	100%	**100%**	**100%** del objetivo cumplido	NA Objetivo cumplido
13	13.1	Variación media móvil intensidad de emisiones (Alcance1+2) % tCO_2eq	-	-1,10% (2017-2019)	**-52,07% (2018-2020)**	**En vías de cumplimiento**	**Reducción 20%** en 2025* **0%** emisiones en 2040
12	12.5	Móviles recuperados	5,71%	5,80%	**5,90%**	En vías de cumplimiento **30%** del objetivo cumplido	**20% de móviles recuperados** (Obj. 2025)
12	12.5	Routers recuperados	98,40%	97,71%	**98,13%**	**100%** del objetivo cumplido	**90% de los terminales recuperados**

Comprometidos con la sociedad

80 — Gestión estratégica e integral de la inclusión digital
81 — Inversión con impacto: infraestructra y redes
85 — Comprometidos con la inclusión para que nadie quede atrás

Gestión estratégica e integral de la inclusión digital

(GRI: 103-1, 103-2, 103-3)

La crisis ocasionada por el COVID-19 ha demostrado con toda claridad la importancia de la igualdad digital. En Orange venimos trabajando en promover la inclusión digital, reflejando la alta prioridad que esta temática tiene para la compañía a través de nuestro **Plan Estratégico Engage 2025**. Sabemos que la reducción de la brecha digital redundará en bienestar para todos y en oportunidades reales de desarrollo profesional y personal. Es por ello que gestionamos la inclusión digital desde una perspectiva estratégica e integral alineados a las prioridades recogidas en nuestro plan.

En Orange estamos seguros de que, si somos capaces de integrar los mejores valores universales en la sociedad unidos a los grandes avances tecnológicos del presente, juntos conseguiremos **un modelo social más responsable, sostenible y solidario para todos**.

Por este motivo, llevamos a **cabo inversiones en infraestructuras y proyectos de inclusión social digital** destinados especialmente a aquellos colectivos que se encuentren en situación de vulnerabilidad, para que puedan aprovechar el potencial y las oportunidades formativas, laborales y vitales que brindan las nuevas tecnologías y mejorar su situación vital.

Tanto desde Orange España como desde la Fundación, priorizamos la inversión en infraestructuras y diseñamos proyectos locales de inclusión digital, basados en las necesidades recogidas de la interacción con nuestros grupos de interés y beneficiarios.

Finalmente, para evaluar nuestro desempeño, realizamos un seguimiento continuo de cada proyecto a través de una comunicación permanente con nuestros grupos de interés y mediciones cualitativas y cuantitativas que nos permiten realizar mejoras y controlar nuestra alineación estratégica.

Inversión con impacto: infraestructra y redes

(GRI: 203-1)

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

#1 Red
que más personas conecta en España

Desde Orange, focalizamos nuestros esfuerzos de innovación y despliegue de infraestructura como forma de contribuir con nuestros recursos a la generación de impacto positivo.

Un pilar clave de nuestra estrategia de inclusión digital es la apuesta por el desarrollo de redes de última generación en España, gracias a la cual hemos contribuido decisivamente a hacer del país uno de los más avanzados en términos de redes de telecomunicación, fijas y móviles.

En los últimos 10 años en Orange hemos invertido más de **10.000 millones de euros (M€)** en desarrollar nuestras **infraestructuras, productos y servicios** de telecomunicaciones. En 2020, la inversión ascendió a **969M€**, con especial foco en el **despliegue de fibra óptica, cobertura 4G y 5G y transformación digital**.

Gracias al despliegue de fibra, Orange es hoy el primer operador alternativo de infraestructuras fijas de nueva generación en España. En móvil, la inversión en infraestructura nos permite ofrecer nuestros servicios no solo a nuestros clientes finales sino también a otros operadores. Como resultados de todo ello, la red de Orange es hoy la que conecta a más personas en España[10].

Uno de nuestros objetivos para los próximos años es fomentar la transformación digital a través del 5G; una tecnología disruptiva que contribuirá decisivamente a la adopción masiva de 'Internet de las Cosas' (IoT) y al desarrollo de aplicaciones en campos como la conducción autónoma o la robótica y al impulso de las tecnologías basadas en Big Data e Inteligencia Artificial. Continuamos trabajando día a día para ampliar la cobertura de la nueva red 5G habiendo logrado a finales de 2020 un alance de **7,3 millones de habitantes**.

Impulsamos el desarrollo a través de las nuevas tecnologías

1. Big Data

En nuestro compromiso por acercar un futuro mejor a las personas, aplicamos tecnologías Big Data fundamentalmente en tres ámbitos: **el turismo, el transporte y la gestión eficiente de recursos**. Nuestra solución de Big Data, Flux Vision, proporciona a las autoridades, así como a las empresas, indicadores que permiten conocer de forma agregada y anonimizada, cuestiones relacionadas con la movilidad de la población en tiempo y espacio, entre otros datos, para la gestión de recursos públicos y privados.

La capacidad predictiva del Big Data aporta inteligencia en la toma de decisiones que contribuye con los objetivos de eficiencia y sostenibilidad para sectores tan importantes como el **turismo**. En este ámbito como proyecto más representativo destacamos el que hemos desarrollado para la Xunta de Galicia que permite conocer y analizar el comportamiento de los visitantes.

[10] Datos relativos a líneas habilitadas para conectarse a la red de banda ancha fija y móvil de Orange (de todas las marcas Orange y otros operadores) a 30/09/20.

En el caso del **transporte**, puede ayudar a alcanzar un considerable ahorro presupuestario y a reducir tanto el impacto de los atascos como de la huella de carbono. Dentro de esta área, destacamos el proyecto de RENFE en el que hemos estudiado la demanda de transporte en los corredores ferroviarios de España y Francia, pudiendo conocer la demanda prevista para optimizar el servicio ofrecido y aumentar su competitividad.

En el ámbito de la **gestión de recursos**; hemos realizado estudios para el INE (Instituto Nacional de Estadística) y varios gobiernos autonómicos que han sido especialmente útiles para verificar la eficacia del confinamiento en ralentizar la expansión del COVID-19, así como estudiar patrones de movilidad de los ciudadanos, identificar los municipios con fuerte incremento de población, prever situaciones de saturación de los servicios sanitarios y dimensionar adecuadamente los suministros y servicios comunitarios.

En la esfera privada, hemos trabajado en un proyecto piloto junto a una compañía eléctrica en el que, gracias al Big Data, hemos obtenido patrones de movilidad de vehículos que, junto con otros datos como el número de matriculaciones o la penetración de los coches eléctricos en el mercado, previsiones de costes y de crecimiento de la demanda, así como la analítica avanzada: predictiva y prescriptiva, nos ha permitido elaborar un modelo de estimación para definir las ubicaciones idóneas para los puntos de recarga de vehículos eléctricos, contribuyendo con una movilidad más eficiente y ecológica.

2. Protegemos los activos más críticos: ciberseguridad

En un mundo hiperconectado en el que miles de millones de dispositivos se intercambian información y que se ha visto incrementado de forma exponencial como consecuencia del auge del teletrabajo, los ciberataques a empresas constituyen un gran riesgo. Por ello desde Orange hemos creado nuestro Centro de Soluciones de Seguridad, Customer SOC, con el objetivo de proteger a nuestros clientes y usuarios frente a las nuevas ciberamenazas. Con la ayuda de infraestructuras adecuadas, monitorizamos todas las redes y dispositivos de nuestros clientes para anticiparnos a cualquier ataque, garantizando la seguridad de la información.

Además, teniendo en cuenta que el 93% de las brechas de ciberseguridad tienen su origen en el usuario, es más importante que nunca garantizar la seguridad en el acceso a los datos de nuestras empresas desde cualquier lugar y dispositivo. En este ámbito, desde Orange orientamos nuestros servicios a la protección avanzada del usuario basándonos en arquitecturas Cloud que permiten a las empresas disfrutar de las mejores prestaciones sin necesidad de desplegar complejas infraestructuras. Entre las soluciones de protección avanzada destacamos: seguridad en el acceso e información de aplicaciones Cloud SaaS como Office 365 y Google Suite (Secure App), protección de dispositivos móviles (Secure Mobile) y protección del correo electrónico (Secure Email), soluciones que, junto con otras disponibles, refuerzan nuestra apuesta en materia de Ciberseguridad.

3. IoT

En Internet of Things (IoT) hemos desarrollado soluciones, a partir de la conectividad entre dispositivos, telemetría, monitorización y análisis de datos, que permiten la gestión eficiente de suministros, activos y vehículos, con la consecuente reducción de emisiones en sus desplazamientos. Actualmente damos servicio a algunas de las principales empresas suministradoras de gas, agua y electricidad:

Telemetría basada en IoT	2018	2019	2020	Objetivo 2021
Depósitos de Gas	-	-	3000	-
Contadores de agua (miles)	480	500	15000	-
Contadores de electricidad	-	-	-	3000

Comprometidos con la educación

A través del programa Escuelas Conectadas, impulsado por Red.es, contribuimos decisivamente con el desarrollo de la educación digital en las escuelas, dando **acceso a Internet a casi 1 millón de alumnos** en distintas comunidades autónomas, muchos de ellos en zonas rurales.

Estos proyectos también suponen el despliegue de conectividad de alta velocidad para las zonas en las que se encuentran los colegios con **un importante papel dinamizador en la transformación digital de la sociedad**.

Además, con el objetivo de reducir la brecha digital que la crisis del COVID-19 ha puesto de manifiesto entre los más desfavorecidos, Orange llevará adelante varios proyectos en los que ha resultado adjudicataria, entre ellos destacamos:

- Plan de Educación Digital de Cataluña 2020-2023, el proyecto con el que la Conselleria d'Educació de Cataluña busca proporcionar conectividad a los alumnos con menos recursos, garantizando el acceso a la educación «on-line» a más de 58.500 estudiantes de Cataluña y donde Orange ofrecerá Internet móvil a los estudiantes.
- El contrato firmado con la Comunidad de Madrid para suministrar más de 36.000 tablets a distribuir entre escolares de Primaria de centros educativos de la región.

Favorecemos el desarrollo local a través de las nuevas tecnologías

Apoyamos el desarrollo rural

Orange es uno de los principales proveedores de conectividad en áreas rurales. En 2020 ofrecimos una cobertura **4G del 90% en 4.248 municipios** con menos de 5.000 habitantes. Mejorar las infraestructuras de red en el mundo rural trae consigo el impulso de otros sectores como la industria, la agricultura y la ganadería, y sienta las bases para la adopción de soluciones basadas en Big Data, IoT o sistemas GPS.

También hemos extendido la cobertura de fibra para llegar a más hogares y empresas en zons rurales, cubierta en parte por ayudas del Programa de Extensión de Banda Ancha de nueva generación (PEBA-NG).

Además, participamos activamente en la digitalización de los servicios públicos en zonas rurales y accesos a escuelas. En 2020 hemos conectado 2.500 cuarteles de la Guardia Civil, a través de un servicio integral para el cuerpo de seguridad.

Contribuimos con los ODS y al desarrollo local a través de nuestras inversiones en infraestructura

(GRI: 203-1)

Con nuestra inversión en infraestructuras y nuestro enfoque de inclusión digital contribuimos al ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura.

Desarrollo	2018	2019	2020	Detalles
Inversión				
Inversión total en Infraestructura (M/€ año)	1.067	812	969	Inversión en Licencias y activos. En 2020 representa **19,6% ingresos Orange**.
Infraestructura				
FTTH UUII accesibles totales (miles)	13.829	14.903	15.315	UUII: unidades inmobiliaras
Cobertura y calidad de servicios				
Cobertura de población española 4G	97%	97%	98%	Premio ADSLZone a la mejor Red 5G **Objetivo 2021**: cobertura nacional del **51%** (tecnologías 5G NSA y DSS)
Cobertura 5G (cantidad de ciudades españolas)	-	-	93 ciudades	
Despliegue en zonas rurales				
Municipios con acceso móvil 4G	3.249	3.685	4.248	Municipios con con menos de 5.000 habitantes
% de cobertura 4G	78%	86%	90%	
Municipios con FTTH	70	250	353	
Clientes				
Número total de clientes de fijo y móvil (miles)	20.341	20.388	19.945	
De los cuales clientes de 4G (miles)	10.459	11.028	10.674	
De los cuales clientes de banda ancha fija (miles)	4.155	4.075	4.032	
De los cuales accesos fibra (miles)	2.883	3.200	3.355	

Inversión en inclusión social para que nadie quede atrás

(GRI: 203-2)

Desde Orange en España llevamos a cabo diversos proyectos tanto desde Orange empresa como desde la Fundación Orange (instrumento clave de Orange para impulsar la inclusión), con el objetivo de generar un impacto social y económico significativo en colectivos vulnerables y extender todos los beneficios de la revolución digital a cada vez más personas.

Nuestra inversión durante el ejercicio 2020 ha ascendido a más de **2,76M€** superando en casi un 10% la inversión de 2019.

Principales iniciativas de Orange Empresa

Gigas Solidarios

En octubre del 2017 lanzamos este programa con el objetivo de dotar de conexión a Internet gratuita a familias en situación de vulnerabilidad socioeconómica con hijos escolarizados menores de 18 años. El programa cede una tablet y conexión a internet por un plazo de hasta 2 años, para facilitar los estudios de los menores.

Adicionalmente, permite la participación activa de nuestros clientes que, de forma voluntaria y gratuita, pueden ceder mensualmente los megas no consumidos de su tarifa. **El 80% de nuestros los clientes aprueban la iniciativa**.

El programa Gigas Solidarios se desarrolla en colaboración con Aldeas Infantiles SOS, Cruz Roja Española y un gran número de ONGs de alcance local, que se ocupan de seleccionar y priorizar a las familias en base a criterios de urgencia social y especial vulnerabilidad.

Durante 2020, hemos puesto en marcha una **fase extraordinaria de Gigas Solidarios** con el objetivo de asegurar la continuidad de la actividad formativa de los menores desde sus casas y evitar que la situación de confinamiento empeorara la brecha digital.

Gracias a la aportación de la Zurich Foundation, hemos podido ampliar a 4.400 familias adicionales el proyecto Gigas Solidarios, alcanzando un total de **+5400 familias** a fines de 2020, contribuyendo a garantizar la igualdad de oportunidades en el **acceso a la educación durante el confinamiento**.

Además, a través de esta iniciativa, hemos brindado apoyo a la Fundación Secretariado Gitano con una donación de equipos y conectividad para casi 200 familias.

Paciente Conectado

En el mes de marzo, a través de esta iniciativa entregamos más de **10.000 dispositivos con internet a hospitales y residencias** de mayores a toda España, con el objetivo de que enfermos ingresados por coronavirus pudiesen estar conectados con sus familiares.

Para dar continuidad a esta iniciativa, durante la segunda ola de la pandemia la compañía distribuyó **2.500 tarjetas SIM** entre centros hospitalarios y residencias para garantizar la conectividad hasta el final del estado de alarma, esto es, 8 mayo de 2021.

3,78M€
Inversión en Inclusión Digital

1.218.382€
***Orange Empresa**

2.563.175€
****Fundación Orange**

Tarifa Social

Reforzando nuestra apuesta por la inclusión, en octubre de 2020, desde Orange hemos lanzado la primera tarifa del mercado adaptada a las necesidades de los hogares más vulnerables. Una tarifa asequible y sin compromiso de permanencia para que las familias con recursos limitados puedan cubrir las necesidades de conectividad de su hogar y las comunicaciones necesarias para la educación y el entretenimiento de sus hijos, en un momento económico especialmente crítico.

Se ha comunicado a las AAPP que trabajan en aspectos relacionados con bienestar social e inclusión y con otras asociaciones que nos ayudaran a llegar al colectivo destinatario de esta tarifa.

Sé + Digital

Con la misión de lograr una rápida y efectiva adaptación de toda la población a los retos que plantea la nueva economía digital nació Sé+Digital. Un programa que fomenta la innovación abierta, la formación y el emprendimiento. Durante 2020 esta línea ha sido discontinuada dando lugar a Orange Digital Center, la plataforma educativa online de Fundación Orange, enfocada en la educación, la innovación y el emprendimiento.

Acceso a la tecnología en igualdad – Accesibilidad universal

En Orange tenemos como lema ofrecer a nuestros clientes servicios y entornos únicos donde la tecnología sea accesible a todos.

Para ello, previo a la apertura de una nueva tienda, realizamos un estudio para evitar barreras arquitectónicas y que todos los clientes puedan acceder fácilmente a los diferentes espacios. Los arquitectos de Orange utilizan como guía un informe realizado por la Fundación ONCE que expone los requisitos a aplicar.

Desde el área de 'Inmuebles', en todos nuestros diseños, nos aseguramos de aplicar y cumplir el código técnico de la edificación CTE DBSUA (Código de obligado cumplimiento a nivel nacional), las normativas autonómicas e incluso municipales (ordenanzas de accesibilidad). Medidas que también implementamos al suministro de bucles magnéticos en todas las tiendas propias. Adicionalmente al diseñar las tiendas, siempre dotamos a uno de los puestos de atención con características de accesibilidad: como por ejemplo un elemento balda en caja para permitir realizar trámites y consultas a una altura adecuada para personas con movilidad reducida.

En lo que respecta a oferta de productos, contamos con un catálogo de servicios y dispositivos accesibles, especialmente diseñados para personas con algún tipo de discapacidad. Nuestro objetivo es facilitar la comunicación para permitir un acceso a la tecnología en igualdad de condiciones con el resto de la sociedad. Más información en: somosresponsables.orange.es/catalogo-accesible/

Más cerca de nuestros mayores: teleasistencia en movilidad con Serena

Serena es un servicio que combina la tecnología en telecomunicaciones de Orange con la atención profesional y humana de Ilunion, permitiendo que los usuarios dispongan de un servicio permanente de teleasistencia personalizado en movilidad con el fin de mejorar la autonomía y calidad de vida de las personas mayores.

Durante 2020 cerca de **2.500 clientes** han recibido este servicio con un alto nivel de Satisfacción.

Información	2018	2019	2020	Detalle
Cantidad de Clientes teleasistidos con Serena	1.930*	3.200*	2.500	Satisfacción 90% (NPS)

Plan Familia

A nivel interno, como parte de nuestra **Política de Personal**, destinamos anualmente una aportación económica para ayudar a nuestros empleados con hijos menores de 3 años, con hijos y/o conyugues con cierto grado de discapacidad o bien que deban afrontar gastos sanitarios. A través de iniciativas como **Nuestro Programa de Acción Social** ayudamos a nuestros empleados destinando un presupuesto de 553.941,20€ para 2019 que se va incrementando cada año según el IPC.

Esta ayuda se complementa con programas de estimulación adaptados a las necesidades de los beneficiarios.

Voluntarios Orange

Los empleados de Orange también han contribuido a paliar el impacto de la crisis sanitaria, colaborado con varias iniciativas, entre las que destacamos el proyecto **«Ningún mayor solo»**: que ha consistido en crear un espacio para acercarnos a los mayores a través de conectividad y acompañamiento.

Orange entre otras muchas entidades sociales, empresariales, sociedades científicas y colegios oficiales, ha lanzado un servicio gratuito de atención psicosocial dirigido a personas mayores con el objetivo de atenuar el impacto psicológico derivado de la COVID-19.

También han participado del programa Gigas Solidarios, la iniciativa Paciente Conectado y han sumado su aporte para el banco de alimentos.

Líneas a las que se ha destinado la inversión: *Orange Empresa 1.218.382,1€ (Plan Familia: 1.089.523,10€, Proyecto Gigas Solidarios: 64.199€, Proyecto Serena 20.000€, Tarifa Social: 44.660€) **Fundación Orange 1.550.132 € (Jóvenes con futuro, Mujer y Tecnología, y Juntos por el autismo: 973.000€. COVID: 913.175€; Otras Iniciativas: 677.000€).

13%
reducción de abandono escolar temprano gracias a GarageLabs

Desde la Fundación Orange también contribuimos de manera significativa con la inclusión digital

(GRI 103-2 y 203-2)

Jóvenes con futuro

El objetivo principal de esta línea de trabajo es acercar la innovación a jóvenes vulnerables, desarrollar y mejorar sus competencias digitales y sociales, aumentar el conocimiento y el trabajo colaborativo, la motivación y el interés por seguir aprendiendo, con el fin de favorecer su inclusión social activa y mejorar su empleabilidad.

El desarrollo de esta línea se centra en la creación de espacios digitales, la formación y la difusión para sensibilizar a la sociedad sobre la vulnerabilidad de este colectivo. Consta de 3 programas:

- **Garage Labs**, un programa que acerca espacios digitales a la Formación Profesional Básica y las Escuelas de Segunda Oportunidad.
- **Breakers** – Fabrícate un nuevo mundo. Un programa formativo cuyo objetivo es acercar distintas tecnologías de fabricación digital (diseño 2D/3D, prototipado electrónico, etc.) y diseño creativo a jóvenes procedentes de entornos en riesgo de exclusión social vinculados a entidades sociales, a través de una red de espacios (fabLabs y makespaces) distribuidos por diferentes ciudades.
- **Empleabilidad**: cursos de formación para instaladores de FTTH. De la mano de Fundación Magtel y con la colaboración de la Agencia de Madrid, se diseñan itinerarios formativos en profesiones y oficios de telecomunicaciones para personas desempleadas.

Logros GarageLabs

GarageLabs	2018	2019	2020
Nº Garage Activos	7	11	**21**
Alumnos beneficiados	296	675	**1.785**
Profesores beneficiados	33	90	**242**
Beneficiarios directos	329	765	**2.027**

Con el objetivo de seguir impulsando esta línea de trabajo, en 2021 nos hemos propuesto llegar a 31 Garage Labs Activos.

Logros Empleabilidad

Empleabilidad	2018	2019	2020
Territorios	2	2	**3**
Participantes	20	20	**24**

Impacto conseguido con los cursos de formación para instaladores - Empleabilidad

Empleabilidad - Curos de Formación instaladores de FTTH	2019	2020
Participantes que consiguieron trabajo en fibra óptica después del curso	55%	**31%**
Participantes que consiguieron trabajo en fibra óptica con contrato indefinido	8%	**17%**
Participantes que se encuentran trabajando actualmente	77%	**35%**
Participantes que se encuentran trabajando actualmente como instalador de fibra óptica	41%	**31%**

Logros EDYTA 2020

6
Asociacones transformadas

35
Mujeres transformadas

30
Profesores/ trabajadores transformados

Mujer y Tecnología

En Fundación Orange creemos que la tecnología es una gran herramienta para mejorar la autonomía y el acceso al empleo. Por eso llevamos a cabo programas que favorecen la inclusión social de mujeres en situación de vulnerabilidad y facilitamos la transformación digital de las entidades que trabajan por ellas.

Esta iniciativa que nació en 2016 se desarrolla en colaboración con la Fundación Secretariado Gitano, APRAMP, Cruz Roja y seis nuevas entidades que se han incorporado en 2020: Ayuntamiento Segovia, Caritas Guadalajara-Siguenza, Cáritas Huesca, Ayuntamiento Puerto de Santa María-Cádiz, Fundación Esplai Tarragona y Fundación Ana Bella Sevilla.

Entre los principales proyectos asociados a esta línea destacamos:

1. EDYTA:
Programa en torno a la educación y transformación digital, que persigue dos objetivos, por un lado, mejorar el acceso al empleo de mujeres en riesgo de exclusión y baja empleabilidad; y por el otro, facilitar la digitalización de asociaciones del tercer sector que trabajan con colectivos femeninos.

Impacto social conseguido (2020):
- En el **92% de las mujeres** encuestadas se observa un cambio de comportamiento, **desarrollo de nuevas habilidades y mejora de su calidad de vida**.
- El **85%** declara haber **mejorado su nivel de conocimientos digitales**.
- En el **100% de las entidades** intervenidas admiten que la creación del aula ha conseguido una **transformación digital** de la entidad, mejora en sus programas de empleo e impulso de la innovación social de la entidad.
- El **100% de los empleados** formados de las entidades intervenidas reconocen una **mejoría en su trabajo y en el desarrollo de habilidades**.

2. Premio Mujer y Tecnología
A través de esta iniciativa, queremos distinguir a mujeres que destacan por su labor en los ámbitos de la tecnología y la innovación. Para ello, convocamos anualmente el Premio Mujer Y Tecnología dirigido a mujeres que utilizan las nuevas tecnologías para llevar a cabo proyectos sociales enfocados en mejorar la calidad de vida de las personas y transformar la sociedad. En 2020 se concedió el «V Premio Mujer y Tecnología» a Therese Jamaa.

3. Programa para el Empoderamiento de la mujer
El programa de empoderamiento de las mujeres y niñas en áreas STEM, se realiza a través de eventos, exposiciones y conferencias. En 2020 se han patrocinado **210 eventos** en colegios y entidades, con más de **40.000 asistentes y 200 entidades beneficiadas** directamente. El sistema online, implementado a partir de marzo con motivo de la pandemia, nos ha permitido llegar a mayor cantidad de beneficiarios que en 2019.

Uno de los eventos patrocinados durante 2020 ha sido «El Ingenio invisible» que se emite por: TVE Catalunya y Fibracat. En los tres meses de emisiones se estima haber llegado a **50.000 personas**.

Logros Junto al Autismo 2020

+4M de descargas de materiales del proyecto #SoyVisual

Cursos Online alojados en la plataforma Orange Digital Center para profesionales y familiares

1.700 de alumnos en las nuevas ediciones del curso online de autismo y tecnología

+495.765 de descargas del catálogo de APPs

Orange Digital Center

La plataforma educativa online de Fundación Orange, lanzada en noviembre de 2020, está orientada a la educación y la inclusión digital, el fomento de la innovación y el emprendimiento. Es un lugar para formar en habilidades digitales a los grupos sociales más vulnerables, así como un punto de encuentro para emprendedores y start-ups que busquen recursos para sus negocios.

Actualmente la plataforma se distribuye en cuatro itinerarios:

- Uso responsable de las TIC
- Inclusión Digital
- Cambio Climático
- Emprendimiento

Más información en: orangedigitalcenter.es/

#JuntoalAutismo

Desde la Fundación Orange también llevamos a cabo proyectos dirigidos a personas con Trastornos del Espectro del Autismo (TEA) con el objetivo de mejorar su calidad de vida, comunicación y autonomía a través de software y aplicaciones tecnológicas de descarga gratuita, equipamiento de instituciones, y diseño de materiales formativos para profesionales que trabajan con este colectivo.

Para conocer más detalle sobre los programas e iniciativas de Fundación Orange puede visitar su página web fundacionorange.es/.

Logros Orange Digital Center

Orange Digital Center	2020
Personas registradas en la plataforma	5.000

Logros Junto al Autismo

Junto al Autismo	Unidad	2019	2020
Utilización software desarrollado para autismo	Nº de descargas apps	324.542	495.765
Aprendizaje en tecnología y autismo	Nº de personas beneficiadas por los cursos (directos)	1.600	2.600
Beneficiados por uso de SW y tecnología	Nº de beneficiarios indirectos	524.600	524.600

Afiliación a asociaciones y aportación a fundaciones

(GRI: 102-13)

Con el fin de maximizar nuestra contribución al crecimiento y desarrollo sostenible del país, desde Orange España formamos parte de asociaciones, iniciativas y entidades de ámbito nacional e internacional, que nos ayudan a impulsar la transformación digital, promover la innovación y mejorar la competitividad.

Patrocinios

Más allá de nuestra participación en asociaciones; desde Orange patrocinamos eventos que buscan poner en valor la labor de los actores que están liderando el cambio y la digitalización en España; como es el caso de **SUMMIT de Digitales**: un encuentro que reúne al sector tecnológico, Gobierno e instituciones públicas.

También participamos con nuestro talento integrando la Junta Directiva de Digitales, asociación española para la digitalización, a través de Luz Usamentiaga, actual secretaria general de la asociación.

De la misma manera y a través del mismo representante somos parte de la Junta Directiva de ADigital.

En el mundo del deporte, hemos contribuido al desarrollo de los e-sports en España a lo largo de los últimos cuatro años siendo Orange patrocinador principal de la competición nacional más importante: **la Superliga Orange**. A lo largo del año 2020 se desarrollaron 3 competiciones, donde participaron los mejores profesionales del sector: **League of Legends**, **Counter Strike** y **Clash Royale**.

También, en 2020 hemos reafirmado nuestra apuesta por el mejor deporte electrónico, patrocinando el torneo virtual de **Mutua Madrid Open**, una competición online pionera y solidaria.

Aportación a fundaciones

Como parte de nuestro compromiso de transparencia, hacemos público el importe de donaciones a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones realizadas en 2020 así como las entidades beneficiarias.

Principales Asociaciones Sectoriales

Entidad	Descripción
digitales	Asociación Española para la Digitalización
ASTEL	Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones
autelsi	La Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
MOBILE WORLD CAPITAL BARCELONA	Fundación MWCapital
i2cat	Fundación I2CAT
GSMA	GSMA
adigital	Adigital

Principales Asociaciones Empresariales

Entidad	Descripción
CLUB DE EXCELENCIA EN SOSTENIBILIDAD	Club de Excelencia en Sostenibilidad
CEOE Empresas Españolas	Confederación Española de Organizaciones Empresariales
Cámara de Comercio de España	Cámara de Comercio de España
COTEC	Fundación COTEC
Seres fundación sociedad y empresa responsable	Fundación Seres

Aportación a Fundaciones

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	2020
Asociación Aztivate	70.000€
Fundación Adecco	22.000€
Asociacion Cultural Avanza ONG	10.000€
Fundación FDI	52.000€
Asociación San Juan de Dios	45.000€
Fundación Despertar	30.000€
Fundación Quiero Trabajo	30.000€
Total	**261.020€**

Contribuimos con los ODS a través de nuestras iniciativas de inclusión digital

ODS	Meta	Línea	Beneficiarios 2019	Beneficiarios 2020	Cumplimiento de objetivo	Objetivo 2021
1, 10	1.4 10.2	Gigas Solidarios	1.000 familias	**5.400** familias	**100%** (5400 familias)	**5.000** Familias (Tarifa Social, continuidad de Gigas Solidarios)
10, 17	10.2 17.7 17.17	Paciente Conectado	NA (lanzado en 2020)	**10.000** dispositivos donados **94.563** beneficiarios	NA	**84.000** beneficiarios
4, 8	4.4 8.6	Jóvenes con futuro	9.740 beneficiarios	**20.200** beneficiarios	**100%** (13.556 beneficiarios)	**39.300** beneficiarios
5	5.b	Mujer y tecnología	9.500 beneficiarias	**10.116** beneficiarias	**100%** (10.116 beneficiarias)	**3.000** beneficiarias
10	10.2	Junto al autismo	1.600 beneficiarios	**2.600** beneficiarios	**16%** (16.600 beneficiarios)	**4.000** beneficiarios
10	10.2	Plan Familia	1.072.786€ en ayudas económicas a empleados y terapias asistenciales	**1.089.523€** en ayudas económicas a empleados y terapias asistenciales	**100%** (1.076.786€)	**1.161.000€** en ayudas económicas a empleados y terapias asistenciales
8	8.5	Se+Digital	855 inscriptos en el programa. 12 entidades participantes	NA	NA	NA
3	-	Serena*	3.200 clientes teleasistidos a través de Serena	**2.500** clientes teleasistidos a través de Serena	**100%** (2.500 clientes)	Mantener el servicio y la cantidad de clientes actual
8	8.5	Orange Digital Center	NA (Lanzado en 2020)	**5.000** (Personas registradas)	NA	**12.000** Personas registradas

*La diferencia en los datos de Serena respecto a los publicados en el Informe de Sostenibilidad 2019 se deben a un error en la recopilación de los datos, por lo que se publican corregidos.

Comprometidos con nuestros clientes

98 — Salud y seguridad de los clientes
100 — Por un uso seguro y responsable de las tecnologías

Salud y seguridad de los clientes

(GRI: 203-2, 103-1, 103-2, 103-3, 416-1)

87%

Valoración positiva de los empleados[12]

19%

de los clientes que contactan con Orange lo hacen por WhatsApp

+500

agentes atienden el servicio desde nuestros Call Centers

Nuestra prioridad son las personas. Hemos actuado, poniendo siempre a las personas primero para servir de la mejor manera a la sociedad. Desde el estado de alarma, hemos trabajado para que nuestros clientes sigan siempre conectados con lo que más les importa, **garantizando en todo momento su salud y seguridad, al igual que la de nuestros empleados**.

Gracias a la calidad y capilaridad de nuestras redes y el compromiso de nuestro equipo humano, hemos actuado de manera rápida y responsable, asegurando el servicio en una situación sin precedentes.

- Hemos asegurado la continuidad del negocio: uso y rendimiento de la red, TI, ciberseguridad, seguridad e infraestructuras, seguimiento comercial y contact center, comunicación interna y externa.
- Hemos creado 3 comités de gestión de crisis para garantizar la agilidad operativa y la toma de decisiones.
- Hemos monitorizado diariamente el incremento del tráfico, creando nuevas redes o realizando las ampliaciones de capacidad necesarias para garantizar la conectividad.
- Hemos establecido planes de contingencia tanto en los call centers como en establecimientos físicos:

I. La mayor parte de los agentes de plataformas de atención telefónica realizaron su actividad desde sus domicilios, cumpliendo con el necesario confinamiento, al mismo tiempo que continuaban respondiendo a las consultas e incidencias de los usuarios.

II. Para las gestiones que no podían ser resultas a distancia, Orange garantizó un servicio mínimo en sus tiendas físicas. En esos casos, el servicio se brindó de forma segura contemplando las medidas de prevención precisas para evitar la propagación del virus COVID-19.

- Hemos lanzado recomendaciones a clientes motivándoles a utilizar las herramientas de autogestión siempre que fuera posible, solicitándoles acudir a las tiendas sólo para las gestiones necesarias y respetando las medidas de prevención.
- También, hemos manifestado una vez más, nuestro decidido compromiso con la sociedad contribuyendo a superar la situación de emergencia sanitaria animando a todas las personas a ser responsables y solidarias permaneciendo en sus casas a través de la campaña publicitaria **#quédateencasa**.

El resultado ha sido excelente: hemos mantenido un buen servicio a nuestros clientes, trabajando con eficacia en remoto y hemos consiguido, también, un alto nivel de satisfacción de los empleados.

Adecuación de la empresa a la nueva normalidad

La pandemia ha tenido efectos en el comportamiento de nuestros clientes: que han mostrado mayor foco en la digitalización y cambios en el uso de los servicios con un claro impacto en los centros de contacto de Orange, impulsándonos a realizar cambios las infraestructuras de los mismos, la relación humana y el modelo operativo para adaptarse a este nuevo escenario.

Gracias a la madurez del plan de continuidad del negocio, la identificación de personal crítico, así como de procesos vitales y la adaptabilidad de las infraestructuras, hemos logrado teletrabajar sin ninguna incidencia en el servicio en la imagen ni en la reputación de nuestra compañía.

Evaluación de nuestra gestión - Sistemas de atención y reclamación

(103-3)

Durante 2020 en Orange hemos intensificado la atención al cliente apostando por el canal digital asistido como una nueva forma de relación. La capacidad de respuesta al cliente -sobre todo a través de WhatsApp- ha sido fundamental para poder ofrecer una excelente atención en los momentos en que el tráfico aumentaba significativamente, especialmente, durante la pandemia.

El uso de «bots» desarrollados con IA ha generado experiencias conversacionales efectivas y satisfactorias para nuestros clientes. A lo largo del año, hemos mantenido más de **5M de conversaciones** a través de estos canales digitales asistidos y ya lo hemos considerado parte fundamental de la estrategia de relación con el cliente para los próximos años. Para 2021, esperamos alcanzar más de 7M de conversaciones e incorporar la experiencia digital asistida a otras marcas.

La satisfacción de los clientes de Orange alcanzó un pico sin precedentes durante 2020. Por lo tanto, estamos seguros de que la red de Orange es lo suficientemente sólida para atender las incidencias y reclamos de nuestros clientes con la más alta calidad.

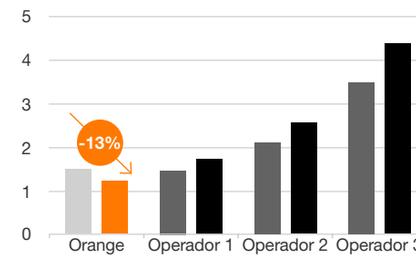
Gracias a nuestra calidad de atención, hemos conseguido año tras año reducir las reclamaciones y quejas recibidas de nuestros clientes, tal como lo demuestra el último Informe[13] de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

A pesar de los niveles de satisfacción alcanzados, desde Orange realizamos análisis de procesos y de impacto para identificar acciones de mejora y efectuar, cuando corresponde, compensaciones por indisponibilidad del servicio para seguir garantizando la mejor atención.

Reducción de las reclamaciones móvil

Por cada 10.000 abonados

2018/2019



Objetivo de 50% de reducción de reclamaciones (2019-2021)

[12] Según resultados Encuesta «El pulso de Orange» realizada en a través de 3 olas en 2020, con una media de participación del 77% de los empleados de Orange Espagne de plantilla.

[13] Informe 2019 y 2020 de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Secretaría De Estado De Telecomunicaciones E Infraestructuras Digitales

Por un uso seguro y responsable de las tecnologías

(GRI: 103-1, 103-2, 103-3)

#quédateencasa

#quédateencasa

Día del padre

¿Qué contarán tus hijos sobre esta Semana Santa?

En Orange, consideramos que nuestra principal misión y nuestra razón de ser es conectar y acercar a las personas a lo que más les importa. También que es nuestra responsabilidad, como empresa tecnológica acompañar a nuestros clientes, y a la sociedad en general, para concienciar sobre la importancia de un uso seguro de internet y de los dispositivos digitales. Esto es para nosotros mucho más que una aspiración; es un fin estratégico y un compromiso con la sociedad.

Gestión responsable de los impactos de la tecnología

La nueva sociedad digital nos brinda grandes ventajas, pero también conlleva ciertos riesgos asociados a un mal uso de la tecnología como: oversharing, contenidos inapropiados, ciberbullying…, con un potencial impacto negativo sobre los usuarios en general y los menores en particular. Esta es una de las razones de mayor peso para determinar la importancia material de esta temática.

Por ello, una de nuestras prioridades como empresa es promover un aprovechamiento positivo, seguro y sano de todo lo que supone el mundo digital concienciando sobre los posibles riesgos y la importancia de mantener un equilibrio, evitando la sobreexposición a las pantallas. Para lograrlo, adoptamos una política proactiva e integral de prevención de riesgos vinculados con la salud y la seguridad, más allá del estricto cumplimiento de la regulación vigente.

Con presupuesto propio y a través de acuerdos especiales, apoyamos programas de investigación epidemiológicos públicos y privados. Asimismo, distribuimos información de seguridad a los empleados y clientes, en particular a través de programas sobre el uso responsable de la tecnología y sitios web diseñados para apoyar a las familias usolovedelatecnologia.orange.es y familyon.es.

Proyectos e iniciativas por un uso responsable de las tecnologías

#PorunusoLovedelatecnología

Durante 2020 hemos dado continuidad a los proyectos de esta línea de trabajo abordando nuevas temáticas para la concienciación y uso seguro de la tecnología.

A través de campañas audiovisuales, buscamos generar debate en el seno familiar en torno a los peligros asociados al mal uso de las mismas.

Además, en los meses de marzo y abril, debido al confinamiento, lanzamos una serie de videos de apoyo desde la marca para reforzar el mensaje de **#quedateencasa**.

#PorunusoLovedelatecnología

Oversharing

Contenido inapropiado

Una segunda vida para nuestros móviles

Una Navidad para estar cerca

Oversharing

«El 87% de las empresas revisa las RRSS de los candidatos a un puesto de trabajo.[14]»

En esta temática exponemos los riesgos que puede ocasionar el uso inapropiado de las redes sociales para nuestra identidad y reputación digital.

Contenidos inapropiados

«6 de cada 10 padres no saben que ven sus hijos en Internet.[15]»

Internet no tiene fronteras, en este video reflejamos como los más pequeños pueden llegar a recibir una sobreexposición para la que no están preparados y aportamos consejos y recomendaciones.

Una segunda vida para nuestros móviles

Desde Orange hemos dado una segunda vida a 15 millones de teléfonos.

Campaña de difusión internacional para la concienciación sobre el uso sostenible de los teléfonos móviles, proporcionando opciones ecológicas para el medio ambiente.

Una Navidad para estar cerca

Desde Orange hemos donado más de 10.000 tablets y móviles a hospitales y residencias.

Este 2020 debido a la crisis ocasionada por el COVID-19 y como consecuencia del confinamiento, hemos estado más lejos de nuestros familiares y amigos. Durante este periodo, la tecnología ha jugado un papel fundamental permitiendo acercar a las personas de una forma diferente.

Para que pacientes y mayores pudieran estar en contacto con sus familiares, en Orange hemos donado más de 10.000 dispositivos. Por eso hemos querido reflejar esta situación en el video de Navidad, mostrando **la solidaridad que ha aflorado en muchas personas**.

[14] IV Informe de Infoempleo - Adecco sobre redes sociales y mercado de trabajo.
[15] Estudio Cyber Security Insights (Norton)

FamilyON

Desde FamilyON hemos querido apoyar a las familias en este año tan atípico ofreciéndoles cada semana una newsletter con ideas educativas de calidad que hicieran más llevadera la convivencia durante el confinamiento y recursos para que desarrollasen su competencia digital.

Pasado el confinamiento, decidimos continuar aportando recursos a través de esta iniciativa. Actualmente las familias ya han recibido casi un centenar de artículos diferentes.

FamilyON ha ido evolucionando y, en el último trimestre del año, hemos lanzado el formato webinar como medio para abordar las problemáticas que más inquietan e interesan a las familias españolas:

«¿Cómo abordar la educación sexual de tus hijos?», «El efecto de la tecnología en el cerebro de tus hijos» y «Cómo convertirte en el mejor influencer de tus hijos», han sido algunas de las temáticas tratadas de la mano de los mejores expertos. En 2021, seguiremos trabajando con el objetivo de llenar los hogares españoles de buenas ideas educativas y herramientas para hacer de la tecnología una aliada imprescindible.

Más información en **familyon.es**

EducaInternet

Esta plataforma colaborativa tiene como objetivo principal facilitar a la comunidad educativa el aprendizaje y la enseñanza del uso seguro y responsable de la tecnología, a través del conocimiento y la creación de experiencias y recursos por parte de los propios usuarios.

A diciembre del 2020, EducaInternet ofrece 4 cursos que han sido realizados con la colaboración de las Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas y de los que se han beneficiado +3.000 docentes y familias, lo que supone un **incremento de +100% de beneficiarios respecto a 2019**.

Además de los contenidos propiamente formativos, este año, y como novedad, hemos incluido la gamificación como herramienta de aprendizaje con juegos como los que se pueden encontrar en **http://repositorio.educainternet.es/** con **+5.000 usuarios**.

Logros de la plataforma EducaInternet:

EducaInternet	Unidad	2020	Detalles
Docentes y familias capacitadas	Número	3.000	4 cursos: 2 en formato autoaprendizaje y 2 en formato MOOC
Visitas únicas	Número	45.954	Más de 100.000 páginas visitadas
Usuarios registrados	Número	5.336	-
Recursos	Número	+14.000	1.200 validados
Seguidores	Número	1.738 TW 2.172 FB	Twitter Facebook

KIDS Ready

Es el servicio que ofrecemos desde Orange a los padres para garantizar un entorno tecnológico seguro cuando sus hijos estén conectados al móvil. Ofrece la opción de geolocalización, recepción de avisos y supervisión parental. Más información en: **youtu.be/AWIZAoZwCKA**.

Muchas de las iniciativas de «Por un Uso Responsable de las Tecnologías», son producto de un trabajo de colaboración con organizaciones y entidades como Fundación Anar, INCIBE e Internet Segura for Kids (is4k), que, con su experiencia y prestigio, nos ayudan año tras año a incrementar el alcance y utilidad de las mismas.

Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de los productos y servicios

(GRI: 416-1 y 103-3)

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 Orange medimos los resultados de su uso y aplicación a través de indicadores cualitativos y cuantitativos especialmente construidos, analizando el nivel de aceptación y valoración de los usuarios finales.

Dispositivos seguros

Orange garantiza que sus equipos y dispositivos cumplan con todos los requisitos de salud actuales.

GRI 416-1	España 2018	España 2019	España 2020	Objetivo 2021
% Categoría de productos y servicios en los que se aplica	100% de los equipos y dispositivos	100% de los equipos y dispositivos	**100% de los equipos y dispositivos**	**Mantener nuestra cobertura al 100%**

Contribuimos con los ODS a través de nuestras iniciativas por un Uso responsable de las tecnologías

ODS	Meta	Inicativa	2018	2019	2020	Detalles	Cumplimiento de objetivo	Objetivo 2021
4 Educación de calidad 17 Alianzas para lograr los objetivos	4.4 4.6 17.17	FamilyON	106 familias suscriptas	190 familias suscriptas	533 familias suscriptas	18 newsletter +90 artículos. 5 webinars sobre Familia y Tecnología.	**100%** (500 suscritos)	**800** Familias suscritas
4 Educación de calidad 17 Alianzas para lograr los objetivos	4.6 17.17	Docentes y familias capacitadas con EducaInternet	1.000 docentes	1.455 docentes	3.000 docentes	4 cursos: 2 en formato autoaprendizaje y 2 en formato MOOC.	100% (Cursos MOOC Seguridad, privacidad e identidad digital)	1.800 profesores beneficiados
12 Producción y consumo responsables	12.a	Campañas #UsoLove	18 Millones de usuarios únicos por campaña*	21 Millones de usuarios únicos por campaña*	17,7 Millones de usuarios únicos	Desarrollada en alianza con Club de la Excelencia en Sostenibilidad S2 Group.	**100%**	20 Millones de usuarios únicos
12 Producción y consumo responsables	12.a	Familias protegidas a través de Kids Ready	19.630** familias	36.850** familias	40.010 familias	-	**100%** (40.000 familias)	43.000 familias

*Se corrigen los datos de Usuarios por campaña presentados en el Informe de Sostenibilidad 2019.
**Se corrige el dato de familias presentado en el Informe de 2019, donde por error se habían sumado las unidades mensuales en lugar de tomar el dato acumulativo de 2018 y 2019 al igual que para calcular el objetivo 2020.

Información adicional

108 — Acerca de nuestra compañía
110 — Acerca del Informe
112 — Índice de contenido GRI
118 — Glosario de términos

Acerca de nuestra compañía

(GRI: 102-3, 102-4, 102-5, 102- 45)

Estructura societaria del Grupo Orange en España

Orange Espagne S.A.U., es una sociedad unipersonal de naturaleza privada, cabecera de un grupo de sociedades mercantiles, y es a su vez parte del grupo de sociedades en el sentido del Código de Comercio encabezado por Orange S.A. (Francia).

La Sociedad participa mayoritariamente en el capital social de ciertas sociedades y tiene participaciones iguales o superiores al 20% del capital de otras. Se acoge a la dispensa de la obligación de presentar cuentas consolidadas y depositarlas en el Registro amparada por el art. 43 apartado 1.2ª del Código de Comercio, modificado por la Ley 16/2007, de 4 de julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en la normativa de la Unión Europea, ya que se encuentra poseída en más de un 50% por el Grupo Orange, cuya sociedad dominante está sometida a la legislación de otro Estado miembro de la Unión Europea y concurren el resto de requisitos exigidos por el citado artículo. La información financiera consolidada del Grupo puede consultarse en rai2020.orange.com/en.

Las sociedades participadas por Orange Espagne S.A.U. en el ejercicio 2020, incluyendo porcentajes de participación, ubicación y actividad son:

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 call center Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 28223 Madrid, España	100%
Jazzplat Colombia S.A.S Servicios de contact center y atención al cliente Carrera 72B Nº 23-20 – Bogotá, Colombia	100%
Jazzplat España S.L.U. Servicios de Call Center Paseo del Ocio nº 4 – 19002 Guadalajara, España	100%
República de Comunicaciones Móviles S.L.U. Servicios de telefonía móvil Avenida de Europa, 26, Ática 5 – 2º Pozuelo de Alarcón – Madrid, 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%

Nota: Orange Espagne S.A.U. tiene operaciones en 2 países: España y Colombia (desde donde se realiza atención al cliente a través de call center).

Cambios significativos en la organización

(GRI: 102-10)

En lo que atañe al perímetro societario del Grupo Orange en España, durante 2020 se ha creado Orange Mediación de Seguros, que es una sociedad dedicada a la distribución de cartera de seguros Zurich entre el porfolio de clientes elegibles Orange.

Adicionalmente, con fecha 15 de diciembre de 2020, la sociedad ORANGE B4B TECHNOLOGY S.A.U. Servicios de Telecomunicaciones. Paseo del Club Deportivo, 1 – La Finca – Pozuelo de Alarcón – 29223 Madrid, participada al 100%, fue liquidada por decisión del accionista único.

Respecto a la cadena de suministro, durante el 2020 no se han producido cambios significativos.

Acerca del Informe

(GRI: 102-10, 102-48, 102-46, 102-12, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54)

Alcance

El presente Informe de Sostenibilidad contiene información no financiera de la sociedad Orange Espagne S.A.U.

Comprende las sociedades de Orange en España incluidas las operaciones en Colombia, cuyo alcance se limita a la información sobre «Personal / Empleados u otros trabajadores», gestionado desde España. Grupo Orange en España incluye las sociedades reportadas en «Estructura Societaria del Grupo Orange en España» (GRI 102-45) y La Fundación Orange, que tiene personalidad jurídica propia, carácter permanente y plena capacidad jurídica y de obrar. En consecuencia, todas las referencias hechas a «Orange» u «Orange en España» se entenderán realizadas indistintamente a las sociedades que integran el Grupo Orange en España. Asimismo, toda información reportada de Fundación Orange se distinguirá con la mención concreta a la Fundación.

En lo que respecta a la información no financiera de Orange, se ofrece mayor información en el portal web somosresponsables.orange.es/

Criterio de elaboración e iniciativas externas

(GRI: 102-46, 102-12)

El contenido de este Informe se ha preparado tomando como base indicadores seleccionados para tener en cuenta los principales impactos económicos, sociales y ambientales de nuestras actividades en España. La selección ha seguido las recomendaciones de organismos internacionales, normas, pactos y principios rectores, a saber:

- Estándares GRI 2016 (Global Reporting Initiative)
- Principios de la Norma AA1000 Accountability (Norma auditada por KPMG)
- 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Adhesión a través de Grupo Orange, en el año 2000).
- ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible – ONU.
- ISO 14001:2015 (Medio Ambiente – certificado anual por AENOR)
- ISO 14064-1:2006 (Huella de Carbono- verificado anual por AENOR)
- ISO 9001 (Calidad - certificado anual por AENOR)
- ISO 45001 (Seguridad y Salud laboral - certificado anual por AENOR)
- Principios de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)

Período, fecha de último Informe y ciclo de elaboración

(GRI: 102-50, 102-51, 102-52)

El presente Informe de Sostenibilidad corresponde al ejercicio 2020, que comprende el período desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020; cuya frecuencia de elaboración es anual.

El último Informe de Sostenibilidad de Orange en España fue publicado 10/2019 en nuestro Portal web de RSC: somosresponsables.orange.es

Reexpresión de la información

(GRI: 102-48)

Respecto al Informe de Sostenibilidad de Orange en España 2019, no se ha producido ningún cambio significativo en lo que respecta a alcance, criterios y metodologías, manteniendo los utilizados en el último Informe publicado.

En relación al aspecto ambiental, se han producido variaciones en algunos datos registrados en el último Informe. Concretamente en la tabla «Emisiones»: emisiones de GEI producidas por gases de Red (Alcance 3). La diferencia entre los datos publicados en el Informe de 2020 y los actuales es que el año pasado se tuvieron en cuenta los estimados y ahora se cuenta con los reales. Por otro lado, también se han producido variaciones en los datos registrados en «Emisiones de GEI de combustible»; ya que el Ministerio de Transición Ecológica cambió un factor de conversión a posteriori de la presentación y verificación de la Huella de Carbono. Por lo que Orange cambió el dato a pedido del Ministerio y publicó el dato cambiado, no coincidiendo exactamente el mismo con el verificado.

Respecto a datos de iniciativas de Inclusión social (Kids Ready) y Uso responsable (#PorunusoLove) se han cambiado datos respecto a los presentados en el Informe de Sostenibilidad 2019 debido a errores involuntarios en la sumatoria que han sido detectados y subsanados en el presente Informe.

Por último, las diferencias respecto a los datos publicados por el Grupo Orange en su reporte Integrado de gestión, concretamente en Emisiones y Energía, corresponden a cuestiones de alcance y factores de conversión, aún partiendo de idénticos datos iniciales. Para el cálculo de la huella de carbono de Orange en España tomamos los factores de emisión publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico Español.

Cambios significativos en la elaboración del Informe

(GRI: 102-49, 103-1)

Con respecto al Informe 2019, hemos añadido como tema material «Salud y Seguridad» que incluye tanto los impactos en la salud y seguridad de nuestro personal como de nuestros clientes. La prioridad que ha adquirido esta nueva temática responde a los cambios en el contexto ocasionados por la pandemia y nuestro compromiso de actuar poniendo siempre a las personas primero, para servir de la mejor manera a la sociedad.

Declaración de elaboración del Informe basado en GRI

(GRI: 102-54)

El presente Informe se ha elaborado «en referencia a GRI», la información reportada se ha basado en los Contenidos del Estándar 2016 que se especifican en la tabla: *«Índice de contenido GRI»*.

Punto de Contacto

(GRI: 102-53)

Para cualquier consulta o aclaración acerca de este Informe contactar con:

Comunicación Externa: comunicacion.externa@orange.com | Teléfono: 91.252.12.00.

Oficina de Sostenibilidad: responsabilidad.corporativa@orange.com | Teléfono: 91.252.12.00.

Podrá acceder a más información sobre las iniciativas Sostenibles de Orange en España, a través del web de somosresponsables.orange.es/.

Índice de contenido GRI

(GRI: 102-55)

Contenidos generales

Perfil organización

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
102-1	Nombre de la Organización	Somos Orange España	14
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Somos Orange España	14
102-3	Ubicación de la sede	Somos Orange España	14
102-4	Ubicación de las operaciones	Información Adicional	108
102-5	Propiedad y forma Jurídica	Información Adicional	108
102-6	Mercados servidos	Somos Orange España	14
102-7	Tamaño de la organización	Somos Orange España	17
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Comprometidos con nuestro Personal	58
102-9	Cadena de suministro	Sostenibilidad Integrada al Negocio	35
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Información Adicional	109
102-11	Principio o enfoque de precaución	Sostenibilidad Integrada al Negocio	33
102-12	Iniciativas Externas	Información Adicional	110
102-13	Afiliación asociaciones	Comprometidos con la sociedad	94

Estrategia

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Introducción Sostenibilidad Integrada al Negocio	6 32

Ética e integridad

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Ética en Orange	22
102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	Ética en Orange	24

Gobernanza

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
102-18	Estructura de Gobernanza	Somos Orange España	19

Participación de los grupos de Interés

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
102-40	Lista de Grupos de Interés	Cerca de nuestros grupos de interés	40
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Ética en Orange Comprometidos con nuestro personal	27 60
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Cerca de nuestros grupos de interés	41
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Cerca de nuestros grupos de interés	41
102-44	Temas y preocupaciones claves mencionadas	Cerca de nuestros grupos de interés	43

Prácticas para la elaboración de informes

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Información adicional	108
102-46	Definición del contenido de los informes y las coberturas de los temas	Cerca de nuestros grupos de interés Información Adicional	43 110
102-47	Lista de temas materiales	Cerca de nuestros Grupos de interés	47
102-48	Reexpresión de la información	Información adicional	110
102-49	Cambios en la elaboración del Informe	Información adicional	111
102-50	Periodo objeto del informe	Información adicional	110
102-51	Fecha de último informe	Información adicional	110
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Información adicional	110
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Información adicional	111
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Información adicional	111
102-55	Índice de contenido GRI	Información adicional	112
102-56	Verificación externa	Anexo	122

Cambio climático: emisiones de GEI y energía

Enfoque de gestión

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cerca de nuestros grupos de interés Comprometidos con el planeta	47 66
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Comprometidos con el planeta	73
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comprometidos con el planeta	77

Emisiones

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
305-1	Emisiones directas de GEI	Comprometidos con el planeta	68
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Comprometidos con el planeta	70
305-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comprometidos con el planeta	70
305-4	Intensidad de las Emisiones de GEI	Comprometidos con el planeta	68
NA	Variación anual de las emisiones	Comprometidos con el planeta	71

Energía

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Comprometidos con el planeta	71
302-3	Intensidad energética	Comprometidos con el planeta	72
302-4	Reducción de consumo energético	Comprometidos con el planeta	68
307-1	Inclumpimiento de la legislación y normativa ambiental	Comprometidos con el planeta	75
301-3a	Productos reutilizados y materiales de envasado	Comprometidos con el planeta	73
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen (Papel y cartón internos y externos (marketing, facturación, directorios, embalajes)	Comprometidos con el planeta	73
303-5a	Agua Consumida litros	Comprometidos con el planeta	73
NA	KPIs adicionales medio ambiente	Comprometidos con el planeta	77

Impactos en la salud y la seguridad de los consumidores

Enfoque de gestión

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cerca de nuestros grupos de interés Comprometidos con nuestros clientes	47 98
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Comprometidos con nuestros clientes	98
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comprometidos con nuestros clientes	98

Salud y seguridad de los clientes

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
416-1	Evaluación de los Impactos en la Salud y Seguridad de las categorías de productos o Servicios	Comprometidos con nuestros clientes	98

Impactos en la salud y la seguridad del personal

Enfoque de gestión

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cerca de nuestros grupos de interés Información Adicional	47 111
103-2	Enfoque de gestión: Salud y Seguridad	Comprometidos con nuestro Personal	50

Salud y seguridad en el trabajo

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
403-10 a	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	Comprometidos con nuestro Personal	58
403-4 a	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Comprometidos con nuestro Personal	52

Uso responsable de las tecnologías: salud y aeguridad de los clientes

Enfoque de gestión

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cerca de nuestros grupos de interés Comprometidos con nuestros clientes	47 98
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Comprometidos con nuestros clientes	98
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comprometidos con nuestros clientes	98
NA	KPIs adicionales Uso responsable	Comprometidos con nuestros clientes	105

Inclusión digital

Enfoque de gestión

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cerca de nuestros grupos de interés Comprometidos con la sociedad	47 80
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Comprometidos con la sociedad	80
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comprometidos con la sociedad	80

Impactos económicos indirectos

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
203-1	Inversión en infraestructura y servicios apoyados	Somos Orange España Comprometidos con la sociedad	17 81
203-2	Impactos Económicos indirectos significativos	Comprometidos con la sociedad	85

Impactos económicos directos

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
NA	Información fiscal	Anexo	122
NA	Contribución al Empleo y al desarrollo local	Somos Orange España	47
NA	KPIs adicionales Inclusión Digital	Comprometidos con la sociedad	95

Contenido temático no material: proveedores

Evaluación social de proveedores

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Sostenibilidad Integrada al Negocio	35

Evaluación ambiental de proveedores

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Sostenibilidad Integrada al Negocio	35

Contenido temático no material: personal

Enfoque de gestión

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
103-2	Enfoque de Gestión: Política y medidas en materia de Personal (conciliación, igualdad, accesibilidad, organización del trabajo)	Comprometidos con nuestro Personal	50

Formación y enseñanza

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Comprometidos con nuestro Personal	61

Empleo

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
401-3b	Permiso Parental	Comprometidos con nuestro Personal	62

Ética - derechos humanos

Enfoque de gestión

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
103-2	Política de Respeto a los derechos humanos. Información sobre el Respeto a los derechos humanos	Ética en Orange	25

Evaluación de derechos humanos

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Ética en Orange	25
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Ética en Orange	25

Ética - derechos humanos

Enfoque de gestión

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
103-2	Enfoque de Gestión: Política Anticorrupción	Ética en Orange	25

Anticorrupción

Nº Contenido	Título de contenido	Capítulo	Páginas
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Ética en Orange	28
205-3	Casos de corrupción confirmados	Ética en Orange	29
NA	Aportaciones a fundaciones	Comprometidos con la sociedad	94

Glosario de términos

Abreviatura	Significado
IA	Inteligencia Artificial
GEI	Gases de efecto Invernadero
IoT	Internet de las Cosas
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
STEM	Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas
TI	Tecnología de la información
TIC	Tecnología de la información y las comunicaciones
eq	Equivalente

Anexo

122 — Verificación externa
122 — Información fiscal
122 — Datos adicionales medio ambiente
124 — Datos adicionales de personal

Verificación externa
(GRI: 102-56 b)

Si bien el presente Informe no se ha verificado en su totalidad, sí lo ha sido parte de su contenido medioambiental, conforme a la norma ISO14064-1:2006 datos de huella de carbono verificado por AENOR, prestador independiente de servicios de verificación. A la fecha de publicación del presente Informe, los datos de huella de carbono 2020 se encuentran en proceso de registro en la Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Información fiscal
Subvenciones recibidas

Orange participa en tres proyectos enmarcados en el Plan Nacional 5G que ejecuta la entidad pública empresarial Red.es, impulsado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Se trata de un Plan que tiene como objetivo estimular la definición e implantación de múltiples casos de uso de esta tecnología a través de la constitución de un ecosistema de socios tecnológicos, que unen sus esfuerzos con el fin de acelerar el proceso para hacer realidad en un futuro cercano la llamada «economía digital».

Concretamente, Orange participa en tres Uniones Temporales de Empresas (UTEs), mediante la que se desarrollan 37 casos de uso en las Comunidades Autónomas de Galicia, P Vasco y Valencia. Orange invierte en este programa más de 16,3 Millones de euros, de los cuales 3,2 están cofinanciados por Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Datos adicionales medio ambiente
Consumo de agua
(GRI: 303-5 a)

Sobre la Metodología de cálculo: tras una evaluación, el Grupo Orange considera que los volúmenes involucrados no son lo suficientemente significativos como para justificar el establecimiento de un proceso restrictivo y verificable de recopilación y consolidación de datos sobre el consumo de agua.

Energía
(GRI: 302)

302-1 Consumo energético dentro de la Organización Datos 2020	Densidad		PCI	
Gasolina	745,00	kg/Nm³	43,20	TJ/Gg
Gas/diesel oil (gasóleo A)	837,00	kg/Nm³	43,10	TJ/Gg
Gas/diesel oil (gasóleo B)	850,00	kg/Nm³	43,00	TJ/Gg
Biogasolina	745,00	kg/Nm³	26,76	TJ/Gg
Biodiésel	837,00	kg/Nm³	37,14	TJ/Gg

302-1 Consumo energético dentro de la Organización Datos 2017-2019	Densidad		PCI	
Gasolina	747,50	kg/Nm³	44,30	TJ/Gg
Gas/diesel oil (gasóleo A)	832,50	kg/Nm³	43,00	TJ/Gg
Gas/diesel oil (gasóleo B)	832,50	kg/Nm³	43,00	TJ/Gg
Biogasolina	747,50	kg/Nm³	26,76	TJ/Gg
Biodiésel	832,50	kg/Nm³	37,14	TJ/Gg
	277,78	**kWh/GJ**		

	2020	2019	2018	2017	
	349.389,13	513.652,15	470.097,50	507.947,22	L
Gasolina	129.464,65	108.471,84	35.975,69	12.421,75	
Gas/diesel oil (gasóleo A)	716.342,70	1.144.391,56	1.130.574,93	1.265.650,84	
	845.807,35	1.252.863,40	1.166.550,62	1.278.072,59	$KgCO_2$
Gasolina	2,244	2,180	2,157	2,180	$KgCO_2$/l
Gas/diesel oil (gasóleo A)	2,456	2,467	2,493	2,520	$KgCO_2$/l
Gasolina	5,0%	5,0%	6,0%	5,0%	% bio
Gas/diesel oil (gasóleo A)	7,0%	7,0%	6,0%	5,0%	% bio

Datos adicionales de personal
Salud y seguridad – Accidentes laborales

Para el cálculo de la frecuencia y gravedad de los accidentes se ha seguido el sistema de cálculo establecido por el Grupo Orange:

Metodología Orange Francia	Aplicación Orange España
Lost time injury frequency rate (LTI-FR): Number of injuries resulting in lost time of one day or more per million hours theoretically worked.	**Frecuencia:** Número de bajas x 1000000 / número de horas trabajadas
Severity rate: number of days lost through occupational accidents with sick leave by thousand hours	**Gravedad:** Número de días perdidos por accidente laboral x 1000 / número de horas trabajadas

Organización del trabajo

Diploma otorgado por Másfamilia por nuestro compromiso con la cultura de la flexibilidad:

Impresión

Se imprimió en España sobre papel elaborado con fibras totalmente recicladas.

RECYCLABLE BIODEGRADABLE 100% SELECTED RECYLED FIBRES ECF ELEMENTAL CHLORINE FREE FREE ACID 96/62 FC HEAVY METAL COMPLIANT REACH COMPLIANT FREE CARBON BLACK

FSC
www.fsc.org
RECICLADO
Papel hecho de material reciclado
FSC® C010671

No olvide el medio ambiente: este documento se puede reutilizar o reciclar.

Versión digital

La versión digital de este documento está disponible en somosresponsables.orange.es/.

Orange
Paseo Club Deportivo, 1, 28223
Pozuelo de Alarcón, Madrid

+34 912 52 12 00

Orange.es