



## **GRUPO EUSKALTEL**

### **Informe sobre la Política de Responsabilidad Social Corporativa**



## **La Responsabilidad Corporativa del Grupo Euskaltel**

El compromiso del Grupo Euskaltel es crear valor para los grupos de interés de los mercados naturales y contribuir al desarrollo económico-social generando nuevas oportunidades para el talento local y trabajando el orgullo de pertenencia de sus personas y su apuesta por el compromiso local.

Este año 2018 hemos continuado creciendo y desarrollando una cultura corporativa basada en los valores de la compañía: cercanía, honestidad, agilidad e innovación, aspectos con los que hemos actuado en la sociedad vasca, gallega y asturiana y que son un modelo de referencia en la expansión a otros territorios. Esta cultura, como aspecto diferencial y transversal en la organización nos permite ser referentes en reputación corporativa, en compromiso social y en el acompañamiento integral a los clientes.

El año 2018 ha sido un ejercicio basado en la digitalización y el crecimiento digital en el sector de las telecomunicaciones en general. Podemos destacar que este movimiento se ha producido en tres niveles de manera clara y notoria:

- La mejora y mayor calidad de las ofertas de producto y servicios al mercado
- El aumento de velocidades e incremento de datos en movilidad
- El modelo de comercialización de la televisión de pago

Este modelo de acercamiento al mercado, en el caso del Grupo Euskaltel, está además de en su misión y visión corporativa, vinculado al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y al posicionamiento de la marca de la compañía vinculada al factor local. Este aspecto también se ha mantenido como filosofía en otras expansiones, caso de Navarra y Cantabria, así como en el modelo de acercamiento a nuevos mercados como León, resto de Cantabria y La Rioja. Además, se ha logrado un acuerdo con el RACC de Cataluña para comercializar productos y servicios entre sus asociados, bajo la marca RACCtel+. Con esta nueva incorporación la compañía llegaría a un millón de nuevos hogares en 2019 y a un 8% más de ingresos en 2022.

Esta estrategia de expansión sigue las líneas establecidas en el Plan Estratégico 2017-19 que fundamenta sus pilares en la excelencia operacional, la experiencia diferencial, el crecimiento diversificado y la protección del valor cliente.

Los primeros pasos que hemos dado más allá de nuestros territorios de origen han demostrado la capacidad de la compañía para trabajar un modelo eficiente de CAPEX y de comercialización en nuevos territorios.



El Grupo Euskaltel se posiciona como un operador de telecomunicaciones con los servicios más avanzados, con un modelo de gestión responsable y comprometido con el entorno. De ahí el interés en dotarse de una visión global de sus capitales; el organizativo y cultural, el capital humano, el capital natural, el capital cliente, el capital relacional y el capital intelectual.

Todo ello se ha alineado con el cumplimiento de la integración completa de Telecable, el lanzamiento del mapa de riesgos en relación al nuevo modelo de Gestión de Riesgos, el diseño de un modelo de organización y gestión de riesgos penales, la implementación de controles en materia de anticorrupción y la política de diversidad en el Grupo, la culminación del Plan Director 2016-18 y la formación a las y los profesionales en el Código Ético e instrucciones de Conducta.

El capital humano de la compañía es fundamental en el objetivo referido a la estrategia operacional. Se ha trabajado en los procesos de digitalización y transformación digital a nivel interno y colaborativo para ser más ágiles y eficientes. El compromiso es continuar adelante con el proyecto Smart Working, establecer nuevos planes de carrera profesional y definir el modelo retributivo del Grupo. Impactamos en 695 personas y 4.200 puestos de trabajo indirectos en base a las alianzas estratégicas que hemos generado.

El Grupo Euskaltel quiere ser líder en el mercado en el que operamos, a nivel de negocio y a nivel reputacional. Queremos tener un rol relevante en los territorios donde operamos, maximizando el valor que ofrecemos a los accionistas. En el capital cliente, actuamos en una base de 6 millones de habitantes, atendiendo a 783.000 clientes, 1.744 clientes en empresas y 13.053 clientes de pymes. Tratamos de ofrecer a los clientes la mejor calidad al precio más eficiente. Nuestro objetivo es continuar ofreciendo la mejor experiencia en telecomunicaciones y seguir en la vanguardia en proyectos de innovación y de transformación digital, acompañando a las empresas, instituciones y particulares en sus nuevos retos tecnológicos.

Estamos dando grandes pasos en la gestión de la seguridad de la información, de la red y los equipos instalados y hemos realizado un despliegue responsable de la red y de productos sostenibles. Mayor cobertura, inclusividad y sostenibilidad en zonas rurales y con el mayor impacto medioambiental posible.

En materia medioambiental y Green Capital, hemos extendido la declaración EMAS en el Grupo (normativa voluntaria de gestión ambiental), iniciado acciones en los territorios para contribuir a la reducción de las emisiones de carbono, reportamos y gestionamos los datos de consumo energético, de papel, agua y residuos.



Para ello contribuimos creando alianzas con el entorno en cumplimiento del ODS 17, gestión de alianzas para el desarrollo sostenible, generando un valor económico como grupo de más de 676 millones de euros en Asturias, Euskadi, Galicia y Navarra, basado en las aportaciones de negocio, ingresos financieros e ingresos de explotación. Hemos pagado 117 millones de euros en impuesto de sociedades, tasas, actividades económicas, IRPF y seguridad social.

Seguimos trabajando en un ámbito experiencial de cliente, con un entorno operacional de más de 780.000 clientes, más de un 70% de satisfacción y un 78% de hogares con más de tres productos contratados, lo que nos da un posicionamiento preferencial como operador en cada uno de los territorios.

Y también contribuimos a la gestión responsable de la cadena de suministro gestionando 429 proveedores locales de los 781 proveedores con los que cuenta el Grupo. Se han unificado los procesos de compras y se están acreditando todos los proveedores en el código ético aprobado por el Grupo.

El compromiso con el desarrollo local como elemento diferenciador del Grupo nos lleva a una intensa actividad en el fomento de las alianzas territoriales, ODS 17, que promueve la interrelación con las instituciones, los acuerdos de patrocinios, la actividad de relaciones públicas y las actividades fundacionales como agente y motor de actividades, eventos, promoción del talento, la innovación, el emprendimiento y el mecenazgo.

En este objetivo de vinculación económico-social estamos actuando con más de 150 entidades, 77 asociaciones y un importante número de agentes de los tres territorios, y ahora en Navarra. Toda esta actividad se implementa en paralelo para dar impulso al negocio, por el compromiso con lo local y por conformar el impulso a la transformación digital de forma equilibrada y responsable en hogares y empresas.

Otra línea de actuación, y como apoyo a la marca del Grupo, es La Fundación Euskaltel, la entidad que incide en cuatro líneas estratégicas fundamentales: ser la plataforma divulgativa de nuevas tecnologías, actuar de agente y observatorio del área de emprendimiento e incubadoras digitales, actuar en pro de las iniciativas alrededor de la tecnología social y, por último, el posicionamiento de la Fundación Euskaltel como la referencia tecnológica en los territorios donde operamos.

Esto va unido a una intensa actividad de patrocinio deportivo, cultural y social en el que el Grupo invierte anualmente un importante presupuesto en recursos y personas tanto como apuesta económica, como tecnológica y de compromiso hacia las personas.



De esta manera, el Grupo Euskaltel se posiciona claramente como marca de referencia en los diferentes territorios de su mercado natural.

Y por último, la innovación continuada y el uso de las tecnologías son esenciales para el Grupo Euskaltel en aras a esa transformación digital de la Sociedad. Hemos apoyado proyectos de impulso a start-ups, proyectos de Smart Cities e IoT, nuevos puestos para impulsar la innovación y más de dos millones de euros invertidos en innovación. Seguiremos implementando interfaces de usuarios basados en Inteligencia Artificial, desarrollando tecnologías y productos facilitadores de proyectos de transformación digital de las empresas incorporando nuevos sistemas WiFi mejorados y nuevos servicios de televisión.

El Grupo Euskaltel basa su estrategia y valores corporativos en la relación con sus principales grupos de interés, siendo éste un aspecto diferencial con respecto a la competencia.

La RSE en una compañía siempre es un proyecto vivo. Hemos cerrado el ciclo del Plan Director 2016-18. Ahora toca la ejecución del nuevo plan de responsabilidad social empresarial alineado con el plan de negocio.

Un nuevo reto y una nueva etapa en la reflexión de la Sostenibilidad, en mayúsculas, del Grupo.