

Liderrak gure bezeroekiko arretan eta konpromisoan

Enpresa Arduratsuaren
Memoria
2017



Aurkibidea

Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna	2
Euskaltel Taldea 2017an	6
1. Egitura- eta kultura-kapitala	12
2. Giza kapitala	20
3. Bezero-kapitala	30
4. Natura-kapitala.....	38
5. Harreman-kapitala	44
6. Kapital intelektualak	52
7. Beste argibide batzuk	56
Zenbait ohar Txosten honetaz.....	56
GRI taula	62

Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna

Izugarri sendotu da 2017an kable bidezko operadoreen sektorea Espainiako estatuaren iparraldean. Euskaltel, R eta Telecable, hirurok gara liderrak geure merkatuetan; hirurok batera, berriz, Espainiako Estatuaren iparraldean ere liderrak gara.

4

Ardatz nagusiak



Hazkunde dibertsifikatua



Jardueren bikaintasuna



Arreta berezia



Bezero-balioa babestea

Euskaltel Taldea burtsara atera zenetik, 2015ean, desafio handiei egin diegu aurre, eta bikain erantzun diegu gure akziodunekiko geneuzkan konpromisoei. Hazkunde-urtea izan da 2017a: asko egin dugu aurrera gure helburu estrategikoak lortzeko bidean, eta Espainiako iparraldeko telekomunikazio-talde nagusi bihurtu gara.

R-ren integrazioa eta, haren ondoren, Telecable-ren erosketa direla medio, Euskal Taldeak hazten eta bere negozioa sendotzen jarraitu du, produktu eta zerbitzu berritzaileagoak eskaintzen, sektoreko enpresa hobereenen maila berean betiere.

2017an, inoiz baino produktu gehiago kontratatu dizkigute bezeroek eta hornikuntza handia izan du altxortegiak; hori dela eta, ordaindu egin ditugu iragarritako dibidenduak, ezarritako helburuen barruan eutsi diogu palanka-efektu ekonomikoaren mailari, eta bilakaera ona izan du cash flowak. Lorpen horiek, baina, ez digute aherentarazi zein diren gure lehentasunak: balioa sortzea gure interes-talde guztientzat, eta

garapen teknologikoa sustatzea Euskadin, Galizian eta Asturiasen.

Estrategiari dagokionez, 2017-2019 Plan Estrategiko berria prestatu eta martxan jarri dugu, lau zutabe nagusi hauek oinarri ditugula: eragiketen bikaintasuna sustatzea, bezeroei arreta berezia eskaintzea, hazkunde dibertsifikatuari eustea, eta bezeroen balioa zaintzea. Estrategia hori sendotzeko eta bultzatzeko, indartu egin dugu, 2017an, Taldearen antolakuntzaren eta gobernu korporatiboaren egitura. Horretarako, Estrategia Batzordea sortu dugu, Administrazio Kontseiluko kideen kopurua 10 lagunetik 12ra igo, eta CRO, CISO, Compliance Officer eta Datuak Babesteko Ordezkararen karguak sortu.

Kode Etiko berria eta Ustelkeriaren aurkako Politika ere jarri ditugu martxan 2017an; abenduan onartu dira biak. Gure enpresa-kultura eta negozioak egiteko gure modua sendotu egin ditugu neurri horien bidez, eta merkatuko jardunbiderik onenekin bateragarri bihurtu gure lana.



“

Bi urte baino gehixeagoan, hiru lorpen handi izan ditugu: burtsara atera gara, Estatuko iparraldeko telekomunikazio-talde nagusia sortu dugu, eta akziodunari dibidendu bidez ordaintzeko politika sendo bat antolatu eta gauzatu dugu.

”

ALBERTO GARCÍA ERAUZKIN
Presidentea

euskaltel



777.000

bezero,
enpresakoak
eta etxekoak



Euskaltelen, R-ren eta Telecableren ahalmenen baturari esker, hazteko potentzial handia izango du taldeak, bai eta Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko gizarteei digitalizazioaren bidean aurrera eragiteko ere.



FRANCISCO ARTECHE
Zuzendari nagusia



2017ko ekitaldian, etxeko eta enpresetako 777.000 bezeroren kopurua gairitu dugu, eta hobetu egin ditugu bezeroek gure zerbitzuarekiko duten gogobetetze- eta balioespen-indizeak. Hurrengo urteotan, berriz, eutsi egin nahi diogu etxeko merkatuan dugun nagusitasunari, eta arreta berezia eskaini bezeroei zerbitzu hauei dagokienez: telebista, WiFia eta Etxe Digitala. Enpresen sektorean, urte asko dira zenbait bezero handi ditugula, arrazoi hauek direla medio: gure zerbitzuen kalitatea, gure produktuak haien premietara etengabe egokitzea, eta Big Data zerbitzuak, “gauzen Internet”, zibersegurtasuna eta beste zenbait zerbitzu eskaintzea.

Baina ezinezkoa litzaiguke hori guztia egitea gure profesional-taldea bikaina ez balitz; Telecable gureganatu ondoren, berriz, handitu egin da taldea, eta hobetu haren kalitatea. Gauza asko partekatzen ditugu, izan ere: helburu bera, batetik, eta zenbait balio, bestetik (hurbiltasuna, zintotasuna, berrikuntza eta bizkortasuna). Hori guztia dela medio, aparta da gure profesional-taldea Laneko Giroari buruzko Inkesta bat ere egin dugu 2017an, lehenbizikoz egin ere. Taldeko hiru sozietateek hartu dute parte inkestan, zeinaren emaitzak lagungarri izango zaizkigun Euskaltel Taldea lanerako leku ezin hobea izan dadin. Konpromiso sendoa dugu, bestalde, gure jarduera-eremurako eta gazteentzako enplegua sortzearekin. Horregatik, hain juxtu ere, jarri dugu martxan TalenTU2019 programa, gazte talentudunak erakartzeko eta gure langileen garapen profesionala eta lidergoa hobetzeko, alegia.

Gure interes-taldeekiko konpromisoa dela eta, 2016-2018 EES Plana garatzen ere jarraitu dugu, ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-balioaren sorrera eta konpainia geroz eta pluralago baten gardentasuna sustatzen duten zenbait ekintza bidez. Nazio Batuen Erakundearen Mundu Itunarekin dugun konpromisoarekin ere bat dator gure Plana, Itunaren sinatzaile baikara, bai eta Garapen Jasangarriko Helburuak (GJH) lortzearekin ere; besteak beste, ekarpen handia egin diegu GJH 9 eta GJH 8 planei, berrikuntza eta lan egiten dugun inguruetan kalitateko enplegua sortzeko ahaleginaren bidez.



**Hiru urte eskasean,
aise bikoiztu ditugu
negozioaren magnitude
nagusiak: diru-sarrerak,
Ebitda eta cash flowa.
Lehia hain bizia den
sektore honetan, gure
taldearen finantza-
sendotasuna eta
irmotasuna argi
erakusten dituzte datu
horiek.**



FRANCISCO ARTECHE
Zuzendari nagusia

Honenbestez, oso positiboa da 2017ko balantzea alderdi hauei dagokienez: diru-sarreraren igoera, kostuen optimizazioa, baliabideen erabileraren eraginkortasuna eta merkatu-kuota. Taldearen Planak arrakasta izan duela erakusten du horrek, eta beste lurralde batzuetara hedatzeko prestatzen gaitu.

2017ko lorpenetara ez ginen iritsiko hiru faktore hauek gabe: akziodunen konfiantza, bezeroen leialtasuna eta gure taldeko kide guztien ahalegina. Haien konfiantza jasotzen saiatuko gara 2018an ere, lan egiten dugun herrialdeen garapen ekonomikoa eta soziala bultzatzeko.

Alberto García Erauzkin
Presidente

Francisco Artech
Kontseilari delegatua

Espainiako estatuko iparraldeko liderra

Espainiako estatuaren iparraldeko telekomunikazio-talde nagusia da Euskaltel; ondo errotuta gaude Euskadin, Galizian eta Asturiasen, eta lurralde horiekiko konpromiso sendoa dugu.

Euskaltel Taldea 2017an

TALDEAREN PRESENTZIA GAUR EGUN



777.000
bezero, etxeak eta enpresetakoak

6.000.000
biztanle

Euskaltel Taldearen azken urteotako hazkundea estu lotuta egon da hiru gertakariri: 2015eko uztailan Burtsara ateratzea, 2016an R operadore galiziarra integratzea eta 2017ko uztailan Telecable Asturiasko operadorea integratzea.

Euskaltel Taldeak 6 milioi lagunekin merkatuan eskaintzen ditu zerbitzuak (Danimarkako biztanle-kopurua adina), eta etxeak eta negozioetako 777.000 bezerori baino gehiagori ematen die zerbitzua.

Gainera, Taldeak telekomunikazioen sektoreko 705 profesionaleko giza talde bat du, batez besteko 44 urteko adinekoa, eta 4.200 zeharkako lanpostu baino gehiago Euskadin, Galizian eta Asturiasen.

Taldeak bere ingurunean duen eraginak Euskadi, Galizia eta Asturiasen garapen ekonomiko, sozial eta teknologikoa bultzatzen du.

Zifra nagusiak



622,2

diru-sarrerak
(M€)



0,36

€/akzio



+777k

bezeroak



% 68

etxeko bezeroen % 68k
hiru produktu baino
gehiago kontratatzen ditu



+14 M€

i+g+b-ko
inbertsioa



705

langileak



25.596

trebakuntza-
orduak



98

gizarte-erakunde
onuradunak

Eskala hobetzen: R eta Telecable Euskaltel Taldean integratzea

Euskaltel Taldeak hazten jarraitzen du, enpresa berriak integratzen, talde bakar bat osatzeko, askotarikoak diren baina balio berak dituzten enpresek osatua. 2017an, Euskaltel Taldeak R-ren integrazioan pausoak ematen jarraitu du, finantza-informazioari, informazio-sistemei eta hornitzaileekiko akordioei lotutako alderdietan nagusiki. Era berean, Taldea politika bateratuak garatzen eta prozedurak homogeneizatzen ari da, Telecable integratzeko eta hiru operadoreek bakarria balira bezala funtzionatzeko.

2017an onartu zen 2017-2019 Plan Estrategikoa, zeinaren ardatz nagusiak baitira bezeroen fidelizazio- eta gogobetetze-maila handitzea. Plana egikaritzeko lau zutabe nagusi zehaztu dira, eta erakunde osoan 30 proiektu baino gehiago gauzatuko dira.

Planak indar berezia jartzen du Taldearen arrakastarako gako diren bost alderditan: etxeko merkatuan lidergoari eustea, enpresako merkatuan hazten jarraitzea, bikaintasunerako prestatutako sare bat sortzea, Taldea digitalizatzea eta eskualde eta merkatu berrietan hedatzen jarraitzea.

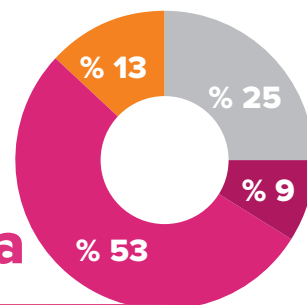
Sinergieiek emaitza positiboak dakartzate

Integrazio-planean, batez ere telebista-plata-formei, datuen tratamenduari eta telefonia mugikorrari lotutako sinergia ugari identifikatu dira, zeinak hurrengo urteetan inplementatutako baitira. inplementatutako baitira. Hiru operadoreen integrazioak Taldearen hazkundea indartu du,

diru-sarrerari, bezeroei eta emaitzei dagokienez, zenbakiak erakusten dutenez. Horrez gain, kultura-arloko sinergiak identifikatu dira denon kultura bat —kohesionatua eta komunikatua— edukitzeko gaitasunean, zeina taldearen balioen bidez (hurbiltasuna eta zintzotasuna) helarazten baitzaie interes-taldee.

Sinergiak

24,7* M€-koak izan dira



Diziplinaz eta zorroztasunez ari gara denok Taldean integratzen, anbizioz, baina, aldi berean, austeritatez.

- Ustiapen-gastuak
- Sarrerak
- Salmenta-kostuak
- Capex (Inbertsioa)

* Jada egin diren sinergieiei dagokie, Telecable sartu gabe.

BALANTZE OSO POSITIBOA

% +9,4
EBITDA

Urrats sendoak egiten ari gara aurrera integrazioa lortzeko; emaitzak onak ari dira izaten, bai negozioan, bai EBITDAn.

% +8,6
sarrerak

2017an, % 9,4tik gorako EBITDaren igoera bat lortu dugu 2016aren aldean, sarreraren hazkundeak (% 8,6) eta zuzeneko kostuen kudeaketa on batek lagunduta.

103,5 M€
kutxako fluxua

2017ko ekitaldian sortutako kutxako fluxua 103,5 M€-koa da, eta, hala, dibidenduak banatu ahal izan zaizkie gure akziodunei.

-3,1 M€
capex

21,3 M€-ko sinergiak lortu dira EBITDAn, eta capexaren aurrezkia 3,4 M€-koa izan da; hala, batura 24,7 M€-koa da, zeinak goiko grafikoan jasotzen diren kontzeptuetan banatzen baitira.

Arrakasta izateko faktore gakoak

Euskaltel Taldea talde homogeneoa da baliuetan eta kulturen, eta ongi errotua dago lan egiten duen lurraldeetan; gainera, baterako alternatibak eta soluzioak eskaintzen ditu, Taldea hazten jarraitzeko aukera ematen dutenak. Ezinezkoa izango zen emaitza hauek lortzea elementu gako hauek gabe:

- Akziodunen konpromisoa.
- Bezero-oinarri sendoa.
- Profesional-talde bikaina eta konprometitua.
- Marka ezagunak dira, eta sustrai irmoak dituzte Euskadin, Galizian eta Asturiasen.
- Zuntz optikoko jabetzako sareetatik zabalena du Taldeak bere merkatuan.
- Negozio-eredu osagarriak ditu.
- Zuntz optikoko eta telekomunikazioetako zerbitzu bateratuak ditu (banda zabala, telefonia mugikorra eta finkoa, eta ordainpeko telebista).
- Hazkunde-tasa handiagoa du kaxa-fluxuaren bihurtze-ratioan, sektore bereko Europako antzeko enprekin alderatuta.
- Bezeroen kudeaketan hurbiltasun handiagoa du, eta tokikoarekiko sentsibilizazioa.

NEGOZIO-EREDUAREN GAKOAK

2017an, ahalegin berezia egin du Taldeak plan estrategikoarekin. Plana garatzeko eta betetzeko, ezinbestekoak izan dira kapital hauek:



Kode Etikoa eta Kanal Etikoa eguneratu eta bateratu dira, eta politika berriak zehaztu dira, hala nola ustelkeriaren aurkako politika eta politika fiskal korporatiboa, Euskaltel Taldean aplikatzeko.

Gobernantza Korporatiboaren arloan, 2017an sortutako kargu berriak nabarmendu behar dira: Compliance Officer, Datuak Babesteko ordezkaria eta Zibersegurtasuneko arduraduna; haien lanari esker, legeak betetzeko kultura, arriskuak gutxitzekoa eta jardunbide egokiena bermatu dira. Horrez gain, Estrategia Batzorde bat sortu

da, eta Administrazio Kontseiluko kide-kopurua handitu da, 10etik 12ra.

Gainera, 2017an pauso garrantzitsua eman dugu hainbat produktu eta zerbitzuren garapenari dagokionez: lehen Android 4k STB merkaturatu dugu, docsis 3.1 sarea garatu dugu, segurtasun adimenduna hedatu dugu, mugikor-zerbitzuan datuen segurtasuna hobetu dugu, Microsoft CSP plataforma ezarri dugu eta Netflix eduki-plataformarekin hitzarmen bat sinatu dugu.

EUSKALTEL TALDEAREN MUGARRIAK



Hazkunde organikoko eta inorganikoko helburuak oso denbora-tarte txikian lortu dira, Burtsara ateraz geroztik.



Eskualde bateko baino gehiagoko plataforma bihurtu da, konpromiso sendoa eta sustrai sakonak dituen bere merkatu nagusietan, eta hazten jarraitzeko eta merkatu berrietara hedatzeko asmoa du.



Plan estrategiko zehatz eta integral bat garatu da, interes-talde guztientzat balio jasangarria sortzea ardatz hartuta, eta erakunde osoak konpromisoa hartu du planarekin.

Estrategia jasangarria

Hurrengo urteetarako helburuetako bat da taldea hedatzen jarraitzea. Plan Estrategikoan jasotako bi ildoren arabera gauzatuko da hedatze-estrategia:

- Sare-estaldura hobetuko du beretzat merkatu natural diren (EAE, Galizia eta Asturias) baina oraindik zerbitzuetarako sarbiderik ez duten eremuetan; hain zuzen ere, FTTH sare propioa hedatuko du hiru lurralde horietako 80.000 etxebizitza eta 6.200 enpresatara.
- Hiru operadoreen merkatu naturalekin muga egiten duten eskualde eta probintzietara hedatuko da. Hedapen hori 2018an hasiko da; zehazki, Euskaltel Nafarroan hedatuko da, Orangek eremu horretan dituen FTTH sareak erabiltzeko enpresa horrek eta Euskaltel Taldeak lortutako hitzarmenari esker.

Euskaltel Taldearen funtsezko ezaugarriak gidatuko ditu bi ildo estrategiko horiek: lan egiten duen lurraldeekiko lotura sendoa eta lurraldeari

egindako ekarpena. Lurraldearekiko konpromiso horren erakusgarri da Euskaltel Taldearen Administrazio Kontseiluak 2016an onartutako EES Plana. Haren helburua da balioa sortzea interes-taldeetan, xedea eta ikuspegia mantenduz, eta konpromiso gehigarria hartzea gardentasunarekin, kudeaketa-arloko bikaintasunarekin, gobernu korporatibo egokiarekin, giza eskubi-deen errespetuarekin, genero- eta aukera-berdintasunarekin, Enpresaren Erantzukizun Sozialeko politikekin bat egiten duten hornitzaileekin eta zerga-politika arduratsuarekin.

EES politika erreferentzia-markoa izan zen 2016-2018ko EES Gidaplana osatzeko. Plan hori Garaipen Iraunkorreko Helburuekin (GIH) lerrotatzen da, eta, beraz, Nazio Batuen Agenda 2030ekin. 2017an, Plana osatzen duten lerro estrategikoei dagozkien jarduerak gauzatu dira, eta, horri esker, enpresak ingurumenaren arloan, gizarte-arloan eta arlo ekonomikoan duen jarduna neurtu eta kudeatu ahal izan da.

EUSKALTAL TALDEAREN PLAN ESTRATEGIKOAREN OINARRI ETA LERROAK

Memoriako kapituluak		Egitura- eta kultura-kapitala ①	Giza kapitala ②	Bezero-kapitala ③	Natura-kapitala ④	Harreman-kapitala ⑤	Kapital intelektual ⑥
Hazkunde dibertsifikatua		◆				◆	◆
Jardueren bikaintasuna		◆	◆		◆		◆
Arreta berezia				◆			◆
Bezero-balioa babestea				◆			◆

**Oinarri
estrategikoak**

1

Euskaltel Taldearen
estrategiaren oinarriak



Hazkunde
dibertsifikatua



Jardueren
bikaintasuna



Arreta
berezia



Bezere-balioa
babestea

Egitura- eta kultura-kapitala

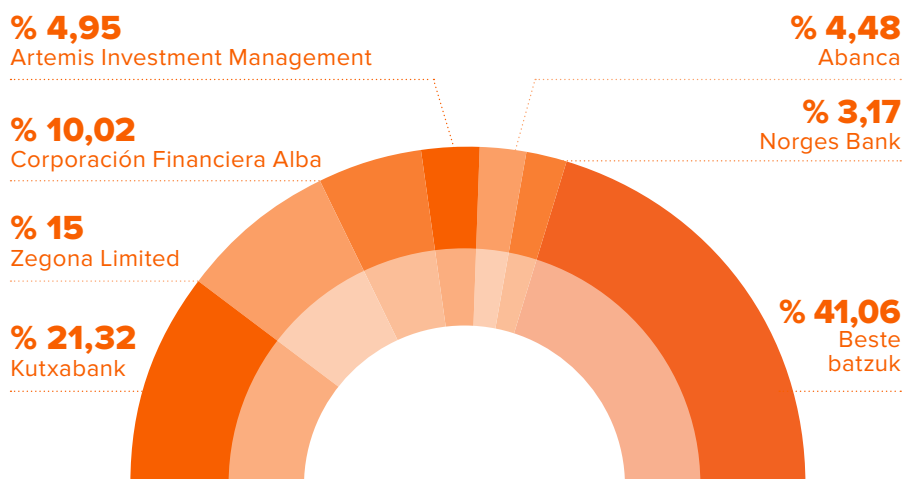
Euskaltel Taldearen egitura- eta kultura-kapitala haren
estrategiaren oinarritzko zutabe bat da: hazkunde dibertsifikatua.
Bikaintasuna eta lehiakortasuna lortzea du xede estrategia
horrek, lehiakortasun handiko gure merkatu honetan.

Enpresa-kultura sendoa eta arduratsua eraikitzen eta hedatzen

Gure helburua: hazteko bide berriak sustatzea eta merkatu berrietara iristea, enpresa-kultura eta kudeaketa-eredu arduratsuak bultzatuz Taldeak lan egiten duen lurraldeetan.

Hazkundera sustatzen

Euskaltel Taldearen akzio-egitura



Administrazio Kontseiluaren osaera

12

kontseilari

2 exekutibo
(presidentea eta zuzendari nagusia)

4 ahaldu

6 independente

Akzio-egitura dibertsifikatua eta gobernu-organo espezializatuak

Hauek osatzen dute Euskaltel Taldea: Euskaltel SAK (Taldeko sozietate nagusia), R Cablek eta Telecomunicaciones Galicia SAK (% 100) eta CINFO, Contenidos Informativos Personalizados SLk (% 67,20); 2017ko uztailetik, berriz, Telecable (% 100) ere bai, hauek osatua: Parselaya, Telecable Capital Holding SAU eta Telecable de Asturias SAU. Hamabi kontseilari ditu Euskaltelen Administrazio Kontseiluak: bi exekutibo, lau ahaldu eta sei independente. Gobernu korporatiboa sendotzeko, hiru aholku-batzorde eratu dira Administrazio Kontseiluan, bakoitzak bere funtzionamendu-araudi propioa duela: Ikusatzeko eta Kontrol

Batzordea, Izendapen eta Ordainketen Batzordea, eta Estrategia Batzordea. Zazpi kidek osatua da Batzorde bakoitza: kontseilari independenteak dira gehiengoa eta kontseilari independente bat dute denek buru, Gobernu Egokiaren Kodearen gomendioei jarraituz. Administrazio Kontseiluko kideen ordainsaria indarrean den Kontseilari Ordaintzeko Politikaren arabera zehazten da, zeina Akziodunen Batzar Nagusiak onartu baitu, Izendapen eta Ordainketen Batzordearen ikuskaritzapean. Taldeak argitaratzen duen Kontseilari Ordainsariei buruzko Urteko Txostenean jasotzen da ordainsaria.

Bikaintasuna eta lehiakortasuna helburu dituen antolakuntza-egitura



Estrategia-batzordearen sorrera

Estrategia Batzordea ere sortu da. Informazio-, aholku- eta proposamen-organo bat da batzorde hori; ez du funtzio exekutiborik, eta Estrategia Batzordearen Araudiak zehazten ditu haren jardueraren printzipioak.

Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko merkatuetan diharduen gure telekomunikazio-talde honen bateratze-prozesuari jarraikiz, bere antolakuntza-aren egitura zehazteari ekin dio Euskaltel Taldeak. Bikaintasuna eta lehiakortasuna bere erreferentziazko hiru merkatuetan, horiek ditu xede Taldeak, zeinak Euskaltelen, R-ren eta Telecableren antolakuntza-egiturak bereganatu dituen hazten jarraitzeko, bezeroari lehentasuna ematen jarraitzeko, enpresentzako eta herritarrentzako komunikazio-konponbideak garatzeko, sinergiak areagotzeko eta, horrenbestez, Taldearen emaitzak hobetzeko, betiere negozio-unitateen sustraiei eta autonomiari eutsiz bai Euskadin, bai Galizian, bai Asturiasen.

Adaketa hauek egin dira 2017ko ekitaldian taldearen antolakuntza-egituran:

Administrazio Kontseilua, are sendoagoa

Akziodunen Batzar Nagusiak handitu egin du Administrazio Kontseiluko kideen kopurua, zeina 12 lagunek osatzen baitute gaur egun (2 exekutibo, 4

ahaldun eta 6 independente); % 50 kontseilari independenteak dira, Gobernu Egokiaren Kodearen gomendioei jarraiki (ikus Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboaren Urteko Txostena).

Hazkundera, bizkortasuna, homogeneotasuna eta malgutasuna bermatzen duten zeharkako arloak

Taldea Euskadin, Galizian eta Asturiasen hazteko bideak indartzen dituzten zenbait alor sortu dira; besteak beste, enpresa- eta etxebizitza-sektoreetako Marketin Korporatiboko sailak, enpresentzat eta herritar partikularrentzat komunikazio-soluzio espezifikoak garatzeko eta ezartzeko, produktu berriak merkaturatzeko eta aliantza teknologiko berriak sortzeko IKTen alorrean, bai eta Ekonomia eta Finantzak, Sarea eta Giza Baliabideak arloetako zuzendaritza korporatiboak ere, eragiketen eraginkortasuna areagotzeko. Erabakiak hartzeko prozesuaren arintasuna, homogeneotasuna eta malgutasuna bermatzen dute zeharkako arlo horiek, eta Taldea zuzentzen, bai Galizian, bai Euskadin, bai Asturiasen.



Gobernu korporatiboa

Euskaltel osatzen dutenengandik sortzen da bere interes-taldekiko Taldeak duen konpromiso irmoa; hori dela eta, erantzukizun hauek esleitu dira, Taldearen Gobernu Korporatiboaren Sistema sendotzearen:

✓ Taldearen Araudia Betearazteko Arduradun bat izendatu da (Compliance Officer), araudia ez betetzearen arriskuak gutxitzearren, bai kanpoko araudiarenak (penalak, fiskalak...), bai enpresa barrukoak (Gobernu korporatiboko Sistema eta Kode Etikoa, besteak beste),

eta jardunbide etikoaren eta araudia betetzearen kultura sustatzeko. Idazkari Nagusiaren eta Administrazio Kontseiluaren agindupean jarduten da arduradun hori.

✓ Taldearen Ziberarriskuak eta Zibersegurtasuna Kudeatzeko Arduradun bat ere izendatu da (Chief Information Security Officer, CISO), informazioaren segurtasuna eta negozioaren jarraitutasuna zaindu eta informazio-sistema korporatiboetarako eta bezeroentzako zerbitzuen

sarrerako segurtasun-neurrien diseinua eta ezarpena koordinatuz, segurtasun digitala Euskaltel taldearen negozio-helburuekin eta estrategiarekin uztartuz. Teknologia Zuzendaritzaren aginduetara jarduten da arduradun hori.

✓ Datuak babesteko ordezkararen figurasortu da.

✓ Arriskuen kudeaketaren funtzioak (Chief Risk Officer, CRO), berriz, Estrategia eta Garapen Korporatiboko zuzendariari esleitu zaizkio.

Gobernu Egokiaren jardunbideekin bat datozen politika korporatiboak

Gobernu korporatibo egokirako jardueren esparruan, Euskaltel Taldearen Administrazio Kontseiluak zerga-politika korporatibo bat onetsi du, Taldearen konpromisoa baita zerga-jardunbide egokiak bultzatzea eta interes sozialaren alde egitea, negozio-erabakiak gauzatzean zergen inguruko arriskuak eta eraginkortasunik ezak saihestuz. Bestalde, espresuki egiten dio

uko Euskaltel Taldeak ustelkeria-mota orori, eta konpromiso sendoa du eroskeria eta ustelkeriaren prebentzio, disuasio eta detekzioarekin. Horregatik, Ustelkeriaren Aurkako Politika onetsi du Administrazio Kontseiluak, “zero tolerantziakoa”, zintzotasunaren balioa garatuz (Taldearen Kode Etikoa barne dela) edonolako eroskeria- edo ustelkeria-motaren aurka.

Euskaltelen gardentasuna eta bikaintasuna sustatzen duten beste jarduera batzuk

Urratsak egiten jarraitu eta jarraitzen du Euskaltelek, Gobernu Korporatibo Egokiarekiko konpromiso irmoarekin eta Sozietate Kotizatuen Gobernantza Egokirako Kodearekin bat eginik. Etengabeko hobekuntzako eta Gobernu Korporatibo Egokiarekiko konpromisoko testuinguru horretan, jarduera hauek egin dira:

- Administrazio Kontseiluaren **autoebaluazio-prozesu** bat, lau azpiprosesu desberdinen bidez: (i) Administrazio Kontseiluaren eta batzordeen autoebaluazio orokorra, Gobernu Egokiaren Kodean oinarritutako Gobernu Korporatibo Egokiaren Autoebaluazio galdetegi baten bidez; (ii) Kontseiluko karguen ebaluazioa (presidentea, kontseilari delegatua eta idazkaria), lizendapen eta Ordainketen Batzordeko presidentearen eta kontseilari bakoitzaren arteko banakako bileren bidez; (iii) kontseilari independenteen ebaluazioa, banakakoa zein orokorra, Administrazio Kontseiluko presidentearen eta kontseilari bakoitzaren arteko banakako bileren bidez, eta (iv) Ikuskatze

eta Kontrol Batzordearen autoebaluazio bereizia, Interes Publikoko Erakundeek Ikuskatze Batzordeei buruzko Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren 3/2017 Gida Teknikoan oinarritutako autoebaluazio galdetegi baten bidez.

- Aztertu da, halaber, Taldearen **gobernu-jardunbide egokiaren betetze-maila**, CNMVk plazaratutako Gobernu Korporatiboari buruzko Urteko Txostenarekin alderatuta, eta sozietate kotizatuen batezbestekoa baino emaitza hobekak lortu ditugu alor hauetan: Erantzukizun Sozial Korporatiboa, Akziodunen Batzar Orokorra, antolakuntza, ordainketa, erantzukizuna, egitura eta Administrazio Kontseiluaren osaera eta eginkizunak, besteak beste.
- Euskaltel Taldearen **Gobernu Korporatiboaren ebaluazioa** egin da, zazpi alorretan (politikak, Administrazio Kontseilua, aholku-batzordeak, ordainketak, akziodunen eskubideak, enpresaz kanpoko ikuskatzailea, eta jasagarritasuna), jakiteko zer egoeratan dagoen gaur egun Taldea nazioarteko

Euskaltel Taldeak bere interes-taldeekin duen konpromiso irmoa Taldea osatzen duten pertsonetan du iturburua

jardunbide egokienekin eta konpara daitekeen enpresekin alderatuta.

- Tresna teknologiko berri bat ezarri da, Administrazio Kontseiluak dokumentazio-biltegi gisara erabil dezan.

- Inbertitzaile eta analistentzako informazio-jardunaldi bat antolatu da Bilbon (**Investor day**), eta han aurkeztu dira negozioak orain arte izan duen bilakaera eta Taldearen Plan Estrategiko berria. Bazkide eta akziodunekiko konfiantza- eta gardentasun-giroa sortzeko lagungarri izan da jardunaldia.

Arriskuen kudeaketa



Arriskuen kudeaketako aurrerapenak 2018an

2018rako, aurrerapenak ikusten dira arlo hauetan:

- hornitzaile eta bezeroekiko harremanen kudeaketan
- barne-kudeaketako prozeduretan eta pribatutasunari buruzko kultura korporatiboan
- sistemen egokitzapenean eta datuak gordetzeko politiken bateratzean.

2017ko ekitaldian, berrikusi egin du Taldeak Arriskuak Kudeatzeko Eredua, non estrategia-, eragiketa-, betetze- eta informazio-arriskuez gain bosgarren arrisku-mota bat ere hartzen den aintzat orain —zibersegurtasunaren alorrekoa—, Euskaltelen jardueran informazio-sistemek duten garrantzia dela eta. Euskaltel Taldeak areagotu egin du arriskuak kudeatzeko egiten duen lana, kargu berriak sortuz eta erantzukizun berriak esleituz arriskuak kudeatzeko ereduak identifikatutako arrisku-mota bakoitzari aurre egiteko: CRO, CISO, Compliance Officer eta Datuak Babesteko Ordezkaria.

Compliance Officer

Complianceri dagokionez, Euskaltel Taldearen araudia betearazteko arriskuen mapa identifikatu eta kudeatzeko mekanismoak jarri dira martxan, bai eta arrisku horiek gutxitzeko prozedura eta kontrolak homogeneizatzeko ere. Horrez gainera, Euskaltel Taldearen Betearazte Unitate berriak zehaztu egin ditu, eta Administrazio Kontseiluak onetsi, compliance penalari dagozkion eginkizunak eta erantzukizunak, bai kontseilariak bai taldeko profesionalenak, guztiak kontzientziatzeko, eta Euskaltel Taldean etikaren eta arauak betetzearen kultura sustatzeko. Arlo horren sendogarri,

Administrazio Kontseiluak Araudia Betearazteko Batzorde bat izendatu du. Zuzendaritzako kideek osatzen dute Batzordea.

Zibersegurtasunari dagokionez, berriz, hau da Taldearen helburu nagusia 2017ko eta 2018ko ekitaldietarako: aurrera egitea, modu integratu eta orokorrean, **informazioaren eta sarearen segurtasunaren kudeaketan**, ziberarriskuen mapa prestatuz, hobekuntzak ezarri ger-takarien detekzioan eta haiei aurre egiteko moduan, Taldearen segurtasun-politika eguneratuz, segurtasun-neurri berriak ezarri eta barne-trebakuntza emanaz, hartara ziberarriskuen eragina murriztearren.

Bestalde, jarduera-plan bat antolatu du Taldeak, 2017 eta 2018ko ekitaldietarako, Europar Batasunaren 2016/679 **Datuak Babesteko Araudi Orokorra** (DBAO) betearazteko. Datu Pertsonalen Tratamenduaren eta datu horien zirkulazio librearen alorreko Pertsona Fisikoen Babesari buruzkoa da Araudia, eta 2018ko maiatzetik aurrera hasiko da aplikatzen. Besteak beste, hau sartzen da plan horretan: Taldearen egoeraren azterketa datuen babesari dagokionez; langileen trebakuntza, eta Datuak Babesteko Ordezkaria baten izendapena (2017an izendatu da).

Gobernu Egokia eta Etikaren Kudeaketa

Gobernu egokia enpresaren administrazio egoiarekin estu loturik dago, betiere haren interes legítimoak babestea, haren jasagarritasuna bermatzea, haren jarduna gainbegiratzea eta bideratzea helburu direla. Horregatik, Euskaltel Taldearen Administrazio Kontseiluak Kode Etikoa, Jokabide Arauak eta Kanal Etikoa eguneratzea eta zabaltzea erabaki zuen 2017ko abenduaren 19ko bileran. Aipatutako araudiek ezartzen dituzte Taldeko jendearen eta Taldearen izenean lan egiten dutenen printzipioak eta jokabide-arauak, bai barne-harremanei bai interes-taldeekiko eguneroko jardunaren ondoriozkoei dagokienez.

7 Kode etikoaren oinarritzko printzipioak

1. Legeak, barne-araudia eta kontratu bidezko harremanak betetzea
2. Jokabide etikoan oinarritutako erantzukizuna eta profesionaltasuna
3. Finantza-araudi aplikagarria betetzea
4. Euskaltel Taldearen interesak interes pertsonalen gainetik jartzea
5. Komunikazio arduratsua
6. Konfidentziasuna eta datuen pribatutasuna
7. Giza eskubideekiko eta lan-eskubideekiko konpromisoa

Taldearen Gobernu Korporatiboaren Sistemako araudia. Konpromiso hau hartzen du bere gain Euskaltel Taldeak: balio horien berri egokiro hedatuko duela, eta prestu eta zintzo jardungo dela bere interes-taldeekiko (bezeroak, langileak, hornitzaileak eta aliatuak, administrazio publikoak, akziodunak eta inbertitzaileak, gizartea) harreman korporatiboetan, haien konfiantzaren hartzaile baita. Euskaltel Taldearen jarduerari eragiten dion araudiaren zaintza eta jarraipen eraginkorra bermatzeko, Araudia Betearazteko Batzordeak eta, azken batean, Babes Korporatiboko Batzordeak gainbegiratzen eta zaintzen dute Kode Etikoren eta Gobernu Korporatiboko Sistemaren araudiaren betearazpena, eta hari buruzko interpretazioa dela-eta sortzen diren

Euskaltel taldeko sozietateen balio eta printzipio korporatiboak garatzen ditu Kode Etikoak. Balio korporatibo hauek ditu oinarri Euskaltel Taldearen jarduerak: **hurbiltasuna, zintzotasuna, berrikuntza eta bizkortasuna**. Zerbitzu ematen duen lurralde eta gizarte guztietan jardun behar du Taldeak balio horien arabera. Balio horiek Euskaltel Taldearen nortasun-markak berresten dituzte, eta haren lan egiteko era eta Talde barruko zein kanpoko jendearekiko harremanak bideratzeko erabakitzen. Balio horiek onartzeak berekin dakar eguneroko jardunean etengabeko lana egitea, ez etsitzea, eta betetzea aplikatu beharreko legedia zein Euskaltel

Euskaltel taldearen balioak



Hurbiltasuna



Zintzotasuna



Berrikuntza



Bizkortasuna

komunikazioak, gorabeherak eta/edo zalantzak ebazten, bai eta arauak betearazteko neurriak hartzen ere. Kode Etikoa urratzen duten ekintzei edo jarduerari buruzko informazioa eskatzeko zein emateko eta kontsultak egiteko, funtsezko tresna da Taldearen Kanal Etikoa, ustez etikoak ez diren portaerak identifikatzen laguntzen baitu, bai eta haren bidez jorratzen diren gaien konfidentziasuna ziurtatzen ere. Kode Etikoa edo beste zeinahi araudi urratzen duten ekintzei edo jarduerari buruzko informazioa eskatzeko zein emateko eta kontsultak egiteko funtsezko tresna da Taldearen Kanal Etikoa, enpresa-jarduerak etikoak eta zintzoak direla bermatzen baitu, bai eta haren bidez jorratzen diren gaien konfidentziasuna ziurtatzen ere.

EESaren kudeaketa

Erreferentziako eredua da Euskaltel Taldea zenbait alorretan: balio jakin batzuen arabera jarduten da; harreman estua du bere ingurunearekin eta konpromiso sendoa du gizartearen garapenarekin eta ongizatearekin, eta EESko plan batean jaso ditu bere interes-talde nagusiei interesatzen zaizkien alderdi materialak, jasangarritasun-indize nagusiak eta sektoreko jardunbide egokiak, besteak beste.

EESko planaren jarraipena ESKaren prozesuko talde batek egiten du. Erantzukizun sozial korporatiboko arloetan diharduten sailek osatzen dute talde hori. Euskaltel Taldeak konpromiso sendo hau hartzen du bere gain: interes-taldeekin dituen harremanak etika- eta gardentasun-irizpideetan oinarrituko dituela, eta enpresa jasangarri baten iru-

dia proiektatzen duen egiazko informazio osoa emango duela, hori baita bere negozioaren, enpresa-jardueraren eta korporazio-ospearen estrategiaren funtsa. Horretarako, funtsezkotzat dauzkan taldeekiko harreman- eta komunikazio-eredu bat zehaztu du, eta EESko planaren informazio- eta jarraipen-eredu bat prestatu; “Enpresa Arduratsua” Txosten hau, berriz, funtsezko tresnetako bat du Erantzukizun Sozial Korporatiboari dagokionez Taldearen jardura eta bilakaeraren berri emateko.

Garapen Jasangarriko Helburuei (GJH) eginiko ekarpena

Gizateriak ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-alorretan dituen arazo izugarriez jabeturik,

Eremu estrategiko hauetan garatzen da plana:



Gobernu Korporatiboa eta Batzordearekiko eta akziodunetikiko harremana.



Pertsonak



Hornitzaileak



Bezeroak (enpresakoak eta etxekoak)



Ingurumena



Fiskalitate arduratsua



Komunikazio arduratsua



Gizarterako ekarpena

2017ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



Euskaltel Taldeari aplikatu beharreko gobernu egokirako gomendioak identifikatzea Taldearen informazio finantzario eta ez-finantzarioa errazago eskuratzea sustatzea.

EES Planaren berri emateko eta jarraipena egiteko eredu bat diseinatzea.

2017

Hauek lortu ditugu...

Komunikatzeko eredu bat diseinatu eta giltzarritzat jotzen diren taldeekin harremanetan egotea.

Hartutako konpromisoen betetze-maila

☐ Helburua beteta ☐ Prozesua aurreratuta ☐ Prozesua martxan ☐ Neurriak hartzen hasita

Euskal Taldeak lagundu egiten du Garapen Jasagarriko Helburuak (GJH), bere jardueraren eta negozio zein lurralde bakoitzean garatzen dituen proiektuen bidez.

Enpresek soluzioak eta teknologiak garatzeko eta ezartzeko aukera eskaintzen dute GJHek, garapen jasagarriaren eremuan munduak di-tuen arazo larriei aurre egiten lagun dezaten.

Azken urteotan, sakon barneratu du Taldeak GJHen premia, eta, zenbait barne-kanpainaren bitartez, langileen artean zabaldu eta kultura korporatiboan txertatu du. Gainera, 2017an zehaztu dira Taldearentzat lehentasuna duten GJHak, haren jarduera-eremuetan duten eragin positibo-a ebaluatu ondoren: 8. GJHa ("Lan duina eta hazkunde ekonomikoa") eta 9. GJHa ("Industria, berrikuntza eta azpiegitura"). Guztiz datoz bat bi helburu horiek Taldearen jarduerarekin, arrakastarako gakoekin, enpresa-estrategiarekin eta balio korporatiboekin. Gainerako Garapen Jasagarriko Helburuak, berriz, zenbait erakunde eta elkarterekin lankidetzan garatutako programen bidez bultzatzen dira.

Goi-zuzendaritzaren laguntza ere funtsezkoa izan da jarduera horiek aurrera eramateko eta aipatutako helburuaren Taldearen estrategian txertatzeko. Hurrengo ekitaldirako helburu gisa,

Taldeak konpromiso hau bereganatzen du Euskaltel Taldeak: helburu zehatzak ezarriko ditue-la, berariazko adierazleaz neurtuak, enpresaren xedeak GJHeekin bat etor daitezzen.

Konpromiso horri esker, hau guztia egin de-zake Taldeak: negozio-aukera berriak identi-fikatu, enpresaren jasagarritasun-balioa ho-betu, interes-taldeekiko harremanak sendotu, politiken garapena eguneratu, sozietateak eta merkatuak egonkortu, eta lengoaia eta helburu berak partekatu.

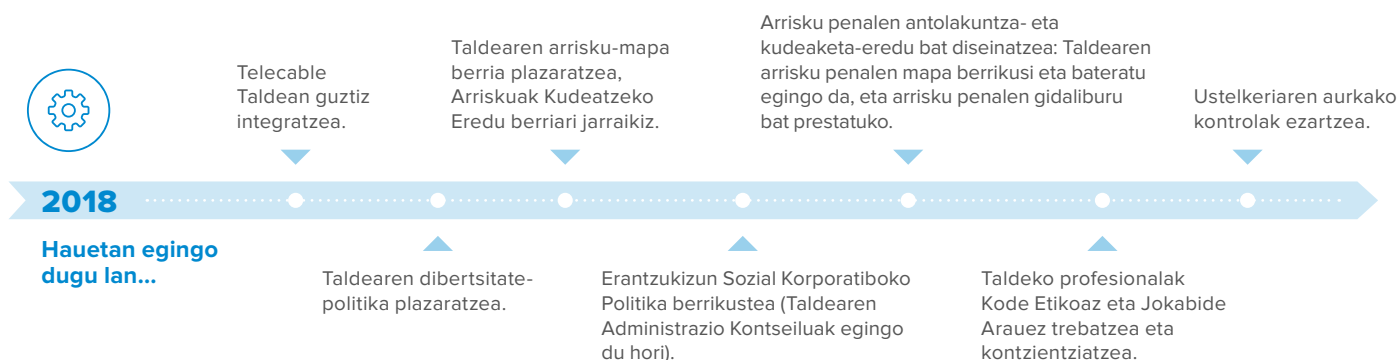
2018ko ekitaldirako, aurreikuspen hauek ditu Taldeak: lan egiten duen lurraldeetako garapen



Interes-taldeekiko konpromiso sendoa du Euskaltel Taldeak, irizpide etikoak eta gardentasuna oinarri direla

ekonomikoa, soziala eta ingurumenekoa bul-tzatzen jarraitzea; Taldea beste telekomunika-zio-operadore batzuetatik bereizten duten balio eta kultura korporatiboak partekatzea; akziodu-nentzat balioa sortzea eta egiten duen lanaren eraginaren berri ematea.

2018rako konpromisoak



2

Euskaltel Taldearen estrategiaren oinarriak



Hazkunde
dibertsifikatua



Jardueren
bikaintasuna



Arreta
berezia



Bezero-balioa
babestea



Giza kapitala

Taldearen Giza Kapitala jardueretan bikaintasuna lortzeko oinarri estrategikoa da. Egitura arin bat, prozesu eraginkorren eraikuntza, jardueren digitalizazioa eta talentuaren kudeaketa ezinbestekoak dira 2017-2019ko Plan Estrategikoa betetzeko.

Tokiko enpleguari laguntzen

Gure helburua da pertsonen garapen pertsonala eta profesionala sustatzea, laneko giro egokian, giza kapital trebatua eta motibatua izateko.

2017an Euskaltel Taldeak aurrerapen handia egin du langileentzat garatutako politika, programa eta proiektuetan —Giza Baliabideen Zuzendaritza Korporatiboak sustatuak—, non profesionalen gaitasunei, haien garapenerari eta Konpainian duten ongizateari dagozkien hobetu beharreko alderdi nagusiak identifikatu baitira.

Euskaltel Taldea osatzen duten pertsonak gero eta ugariagoa, arinagoa eta eraginkorragoa den talde baten parte dira. Hori guztia Euskadin, Galizian eta Asturiasen hiru negozioen bereizgarri den toki- eta errotze-ikuspegia galdu gabe. Konpainiaren giza kapitala 2017an martxan jarritako Plan Estrategikoa lortzeko oinarritzko

balioetako bat da; plan estrategiko horren bidez, bikaintasunezko jarduera sustatzen da, bezeroentzako aukerarik onena izan dadin. Jardueren bikaintasunaren oinarria hiru jardueren lerroekin gauzatzen da: prozesu-egitura arin eta eraginkor bat, jardueren digitalizazioa eta talentuaren kudeaketa.

Tokiko ingurunean eragiten duen eta Euskaltel Taldea definitzen duen kultura bat izanik, Giza Baliabideen Sailak programak garatu eta ezarri ditu profil digitalen trebakuntzaren eta sustapenaren bidez, lidergo bultzatuz, malgutasuna eta lana eta familia bateragarri egitea sustatuz, talentua garatuz eta tokiko enplegua bultzatuz.

Egitura arin eta eraginkorra prozesuen kudeaketan

R eta Telecable Euskaltelen integratuta, Taldeko pertsona-kopurua igo eta tokiko garapena indar handiagoz sustatu daiteke. Horretarako, Konpainiaren egiturak kultura, balio eta helburu berak izan behar ditu.

Euskaltel Taldea eta tokiko enplegua

Euskaltel Taldea 705 lagunek osatzen dute: % 42 emakumezkoak dira eta % 58 gizonezkoak, batez beste 44 urtekoak. Langileen % 97,3k kontratu finkoa eta mugagabea du. Taldearen Giza Baliabideen politikak lan-ordutegi malguak eskaintzen ditu, bizitza pertsonala eta profesionala uztartzeko. Gainera, Taldea harro dago Euskadin, Galizian eta Asturiasen 4.200 zeharkako lanpostu baino gehia-

go sortzeaz hornitzaileen bidez eta sektoreko beste enpresa batzuekin balioa sortzeko adostutako aliantza estrategikoen bidez.

Euskaltel Taldea osatzen duten pertsona guztiek bizi dute azken urtean R-ren eta Telecableren integratutik eratorritako garapena eta hazkundera, eta horren ondorioz, lan egiteko modu arinagoak eta eraginkorragoak sortu dira langileentzat. Gaur egun, Taldearen egituraren oinarria Konpainia osoari dagozkien gaiei buruzko arlo korporatiboak garatzean datza. Dena dela, oraindik badira marka bakoitzaren (R eta Telecable) negozio-arloak. Bakoitzak bere nortasuna mantentzen du, eta oinarri dituzte tokiko komunitatearekin harreman

705

langile guztira



% 97,6
kontratu
finkoak



15 urteko
batez besteko
antzinatasuna



% 6ko
txandakatzeko
maila

% 42
emakumeak



% 58
gizonak

zuzena eta haien behar eta itxaropenak. Horrela, prozesuak gero eta eraginkorragoak izatea lortu nahi da, hiru marken sinergiak aprobetxatuz eta bakoitzaren nortasunari eutsiz.

Bestetik, 2017ko urriaren 13an, R-ren I. Hitzarmen Kolektiboari lotutako hitzarmena sinatu zen; haren bidez, Taldearen langile-politikak aplikatu dira, langileen legezko ordezkariekin adostuta.

Balio korporatiboak

2017an, Euskaltel Taldea eta haren kultura korporatiboaren eta lidergo-ereduaren oinarri diren balioak aztertu dira. Balio horiek hiru marka bateratuen espiritua biltzen dute; hirurek dute lotura pertsonal bat bezeroekin eta hirurek dute pertsonak eta ekipoak garatzeko eta motibatze-ko gaitasuna.

Taldeko balioek kategoria guztietako langileek garatu behar dituzten portaera korporatibo batzuk dituzte atxikiak, zeinak zintotasunarekin eta interes-talde guztiekiko hurbiltasunarekin lotuak baitaude. Gainera, berrikuntza eta arintasuna Taldearen balio bereizgarri gisa finkatzen dira.

Balio horiek betetzeak eguneroko jardunean etengabeko lana egitea, ohitura xumeak izatea, ez etsitzea eta aplikatu beharreko legedia nahiz Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboaren Sistemaren parte den araudia (politikak, eskuliburuak edo Taldeak bere borondatez bere egiten dituen barne-protokoloak) betetzea dakar.

Aniztasuna eta berdintasuna

Aurten, Taldeko langile guztiei laneko giroari buruzko inkesta bidali zaie, bi noranzkoko entzutea eta elkarriketa sustatzeko langileekin. Parte-hartze maila handia izan zuen inkestak (% 80 inguru), eta, besteak beste, langileek alderdi hauekin duten gogobetetze-maila ebaluatu zen: eguneko plangintza, arduradunen lidergoa, jasotako preskakuntza, laneko giroa, talde-lana, aldaketetarako prestutasuna, digitalizazioa, emandako barne-informazioa eta kide izatearen harrotasuna.

Erantzunak eta egindako proposamenak kontuan hartuta, Euskaltel Taldea lanerako leku ezin hobe egiten lagunduko duten ekimenak sustatzen eta indartzen jarraituko du Taldeak.

Euskaltel taldearen balioak



Hurbiltasuna



Zintzotasuna



Berrikuntza



Arintasuna

Aniztasuna eta berdintasuna

2017an, enpresako kategoria guztietan aukera-berdintasuna eta aniztasuna sustatzen duten programak bultzatzen jarraitu du Euskaltel Taldeak. Euskaltel Taldean % 42 emakumeak dira eta % 58 gizonak, eta berdintasunarekin konprometitutako eta malgutasun-ekimenak eta lana eta familia uztartzekoak sustatzen dituen giro batean egiten dute lan.

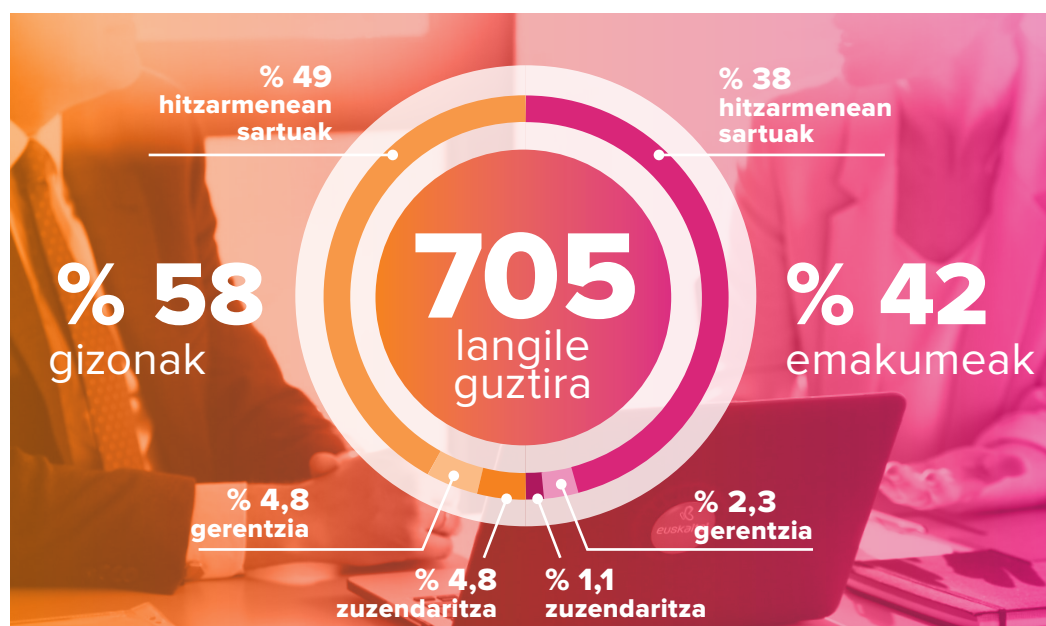
2017ko ekitaldian, Talderako Berdintasun Plana lantzen hasi gara, eta inguru inklusibo, adeitsu eta askotarikoa babesteko eta sustatzeko oinarriak ezarriko ditu hark.

Taldeko gizon-emakumeen kudeaketan, giza eskubideak errespetatzen ditugu eta diskriminazio oro baztertzen dugu. Horrez gain, aukera-berdintasuna sustatzen dugu, elkartzeko askatasuna

eta negoziazio kolektiborako eskubidea bideratzen ditugu, eta baztertu egiten ditugu gure eragin-eremuan lan behartua eta derrigortua egitea, eta, bereziki, haurren lanari lotutako zerbitzuak.

Horregatik guztiagatik, 2017an, Euskaltelen, R-ren eta Telecableren Kode Etikoak bateratuta, Euskaltel Taldearen Kode Etikoa sortu zen, zeinak gai hauei lotutako konpromisoak biltzen baititu: oinarritzko giza eskubideen errespetua, eta bereziki berdintasun-irizpideetan oinarritutako hautaketa eta kontratazioa betetzea; laneko segurtasuna, osasuna eta laneko arriskuen prebentzioa; tratua adeitsu eta diskriminaziorik gabeko batean oinarritutako ingurune bat ziurtatzea; oreka profesionala eta pertsonala bilatzea; aukera-berdintasuna, eta laneko jazarpena baztertzea.

Langileen banaketa, karguaren eta generoaren arabera



Digitalizazioa eta jardueren eraldaketa digitala

Taldea jakitun da eraldaketa digitalak pertsonengan eta talentuaren kudeaketan jartzen duela arreta, lehiatzeko abantaila diren aldetik. Konpainiak erabat sinesten du digitalizazioaren arrakasta langile guztien esku-hartzearekin eta ikuspegi partekatu batekin bakarrik lor daitekeela, eta, horregatik, digitalizaziorantz bideratutako aldaketa kultural bat kudeatzeko ekintza batzuk garatu dira 2017an kontuan izanik prozesuak, elkarreraginean aritzeko dugun modua, informazioa eta batez ere pertsonak.

Eraldaketa digitala

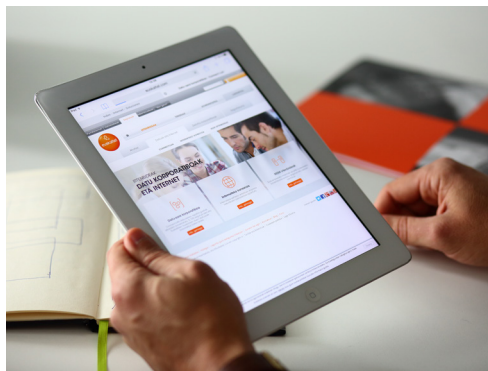
Eraldaketa digitalak lan egiteko modua eta interes-taldeekiko harremana aldatu du, eta, orain, harremana interaktiboagoa, hurbilagoa, berehalakoa eta arina da. Operadore adimen-

duna eta barrurantz eta kanporantz erabat digitala dena izateko, taldeko langileek esku hartu behar dute eta negozio-ereduak eraldatu behar dira.

2017a urte erabakigarria izan da Euskaltel Taldean kultura digital berri bat sustatzeko, zeinak beharrezkoa den ikaskuntza ematen baitu eta taldeei laguntzen, merkatuko joera berriak eza-gutzeko eta bultzatzeko.

Gako hauek baldintzatuko dute Euskaltel Taldearen arrakasta sektorean: giza talde sendoa antolatzea, Talde osoan kultura korporatibo bera edukitzea, profesionalak gaitzea, lankidetzaren sustatzea, teknologia digitala erabiltzea eta aldaketa kulturalari heltzea.

Aldaketa kulturean aitzindari izateko xede estrategikoekin erlazionatutako programa ugari garatzeko oinarria izango da digitalizazio-prozesua



Aldaketa kulturalerako gakoak

- ✓ Profesional gaituak prestatzea aldaketaren buru izan daitezten eta aldaketa susta dezaten.
- ✓ Talde gisa identifikatuko gaituen eta berezi egingo gaituen kultura korporatibo bat sustatzea.
- ✓ Antolakuntza arin, malgu, aldaketetara moldagarri eta negoziara begirako bat sustatzea.
- ✓ Prozesu kritikoak eta lanpostuak digitalizatzea, eraginkortasun handiagoz lan egin eta informazioa edonondik eta edonoiz eskuratu ahal izateko.

Talentuaren kudeaketa eta sustapena

Plan Estrategikoa talentuaren kudeaketan oinarritzen da, negozio bereizgarri eta erakargarri bat garatzeko eta ezartzeko ezinbesteko motor gisa. Alor horretan, lidergo-programa batzuk eta bestelakoak —adibidez, TalenTU,—

gauzatu dira. Gainera, Euskaltel Taldea Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko unibertsitateekin eta ikastetxeekin lankidetzan aritzen da, gazteen talentu digitala garatzeko eta haiek lan-munduan txertatzeko.

Langileen garapen profesionala

Euskaltel Taldearen Plan Estrategikoan ezarzen den bezala, Konpainiako langileen garapen profesionala funtsezko faktoreetako bat da Estatuko iparraldean lidergoa sendotzeko.

TalenTU2019 programa, ekitaldi honetan martxan jarria, profesionalen talentua banan-banan aitorzeko, hazkunde-aukera argiak eskaintzeko eta haien motibazioa sustatzeko apustu garbia da. Programa horren barruan zenbait proiektu daude, lidergoarekin, garapen profesionalaren ibilbidearekin eta gazte talentudunak erakartzearekin lotuak.

Euskaltel Taldeak prestakuntza-planak ditu langileentzat, eta prestakuntza-ekintzetan inbertitzen du, haien garapen profesionala bultzatzeko. Prestakuntza-programak profil bakoitzari egokituta daude, eta kategoria bakoitzeko alderdi garrantzitsuenetan jartzen dute arreta.

2017an, 25.596 trebakuntza-ordu eman dira, aldian behin egiten diren komunikazio- eta trebakuntza-ekintzez gain. 2017an, trebakuntza teknikoak landu da zeharka; trebakuntza

elkarrekin egin da, hiru negozioen baliabideak, ezagutzak eta jardunbide egokiak partekatuz. Aurtan, horretaz gainera, langileen lan-garapenerako ezinbestekoak diren prozesuen streamingak egin dira, eta ahalmen handiko pertsona gako batzuk identifikatu dira Konpainian, bikaintasunezko jarduerak lortzeko bidean trebakuntza-programa espezifiko bat emateko.

Banakako garapen-planak

Ekitaldiko beste nobedadeetako bat izan da jardueren ebaluazioak eta banakako garapen planak ezartzea langile bakoitzarentzat. Taldean lehendik zegoen ebaluazio-eredua eguneratu da, eta norbanakoari lotutako helburuak eta urtekoak jarri dira. Gainera, ahalegin berezia egin da langile-mota bakoitzak behar dituen gaitasunak bereizten, egituraren duen lanpostuaren eta dagokion alorraren arabera (korporatiboa edo negoziokoa). Elementu bereizgarri gisa, segimendua egiten da sei hilean behin, eta, gainera, autoebaluazio bat egingo da. 2018ari begira, lidergoari eta kultura digitalari lotutako helburuak eta gaitasunak jarriko dira.



25.596
trebakuntza-
ordu



36,3
urteko batez
besteko
trebakuntza-
orduak,
langileko

Lidergoa

5

Lider onaren 5 gaitasun

1. Koherentzia pertsonala
2. Pertsonak eta taldeak garatzeko eta motibatze ahalmena
3. Ahalmen exekutiboa
4. Ikuspegi estrategikoa
5. Eraldatzeko ahalmena

Taldea eraldatzeko balio korporatiboekin koherentziaz jardungo duen lider-talde bat eskatzen du, erakundeko gainerakoentzat etsenplu eta motibazio izango dena. Horretarako, TalenTu programan, Lider 2019 proiektua garatu da. Haren bidez, ibilbide bat diseinatuko da Taldean, zuzendaritzan eta kudeaketa-taldeetan lider izateko egokienak diren profilek horretarako duten gaitasuna sustatzeko.

Liderren zeregina funtsezkoa da Plan Estrategikoak arrakasta izan dezan, enpresa-talde berri bat sortzen ari den etapa honetan. Negozio desberdin batek zuzendaritza desberdin bat behar du, aldaketarako prest dagoena eta epe luzeko ikuspegia duena. Euskaltel Taldeko lider batek izan beharreko bost gaitasun ezarri dira: koherentzia pertsonala, pertsonak eta taldeak

garatzeko eta motibatze ahalmena, ahalmen exekutiboa, ikuspegi estrategikoa eta eraldatzeko ahalmena.

2017ko abenduan, Lidergoa Garatzeko Eredua eta Plana aurkeztu zitzaizen Euskadin, Galizian eta Asturiasen Taldean zuzendaritza-ardurak dituztenei. Bost gaitasun horiek garatzeko, hausnarketa- eta ikaskuntza-espazioen sorrera erraztuko duten zazpi lehentasunezko ekintza zehaztu dira: Lider-coach trebetasunen programa bat, berrikuntzarako lidergoaren programa bat eta barneko Mentoringaren programa bat, besteak beste.

Taldea seguru dago lidergoaren garapen hori aberasteko aukera bat izango dela, bai Konpainiarentzat, bai profesional bakoitzarentzat.

Gazteen talentua

48

ikaslek egin dituzte praktikak Euskaltel Taldean

Euskaltel Taldearentzat funtsezkoa da Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko gazteen talentua sustatzea eta ezagutzea. Estatuko iparraldeko unibertsitateekin lankidetzan, Taldeak inguruko gazteen gaitasunak bultzatzen ditu, prestakuntza eta lan-esperientziak emango dizkieten proiektu komunak garatuz; horretarako, gazteak praktikaldia egiteko kontratatze eta unibertsitateekiko hitzarmenen bidez prestakuntza emateko ekimenak egiten ditu. Horrez gainera, lan-orientazioa emateko eta teknologia berrien erabileraz kontzientziatzeko hitzaldiak ematen dira.

Taldeak lankidetzak-hitzarmenak ditu Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko unibertsitateekin eta gazteak lan-munduan sartzea eta gaia ezagutzea errazten duten arlo teknologikora bideratutako lanbide-heziketako zenbait zentzorekin. 2017an, 48 ikaslek egin dute praktikaldia Taldean; batez ere, Telekomunikazioen Ingeniaritzako eta Web Garapeneko eta Multiplataformako goi-mailako heziketa-zikloetako ikasleak izan dira. Gainera, hitzarmen horiek erraztu egiten dute ikasleak enpresara bisitan etortzea, unibertsitateekin eta beste hezkuntza-erakunde batzuekin dugun etengabeko harremanaren ondorioz.

Laneko segurtasuna, osasuna eta ongizatea

Euskaltel Taldeak pertsonen garapen pertsonala eta profesionala sustatzen du, laneko giro egokian, giza kapital trebatua eta motibatua izateko.

Ilkuspegi horrekin, Taldeak bere egin du Osasunaren Mundu Erakundeak diseinatutako Enpresa Osasuntsuaren eredua, laneko arriskuak prebenitzeko eta laneko segurtasuna bermatzeko Taldearen politikak oinarri hartuta. Gainera, 2017an, ahalegin berezia egin da eredu hori lantokietan osasuna sustatzeko behar diren prozesuetara eramateko, horrek langileen ongizatean eragiten baitu, eta, beraz, gizarte osoan.

Enpresa Osasuntsuaren eredua Euskaltel Taldean eta haren hiru negozio nagusitan garatzen da; 2017an atxiki zitzaizkion Luxenburgoko adierazpenari, osasuna sustatzearekin erlazioatutako jardunbide egokiak trukatzeko. Bestelako ekimen batzuk ere jarri dira martxan; adibidez, Taldeko langileek eta haien zuzeneko ahaideek aukera izango dute hortzak zaintzeko zerbitzu medikoak baldintza onuragarrietan eskuratzeko.

Enpresa Osasuntsuaren ereduaren abiapuntu gisa, Euskaltel SAK, laneko arriskuak pre-

benitzeko kudeaketa-sistema bat du, OHSAS 18001 estandararekin ziurtatua, gure lantoki guztietan eta lan-fase guztietan egiten diren jarduerak jasotzen dituen, laneko segurtasun eta osasuneko printzipio adostuei jarraituz egin daitezen jarduerok, arriskuak saihesteko edo murrizteko eta, hala, lan-ingurune seguru eta egonkor bat lortzeko.

Laneko segurtasunaren, osasunaren eta ongizatearen kultura lehen egunetik indartzen da, lanpostuaren arabera ezarritako preben-

2017an, ahalegin berezia egin da eredu hori lantokietan osasuna sustatzeko behar diren prozesuetara eramateko

tzioaren arloko trebakuntza emanez. Halaber, Laneko Arriskuen Prebentzioko Urteko Programaren barruan, Taldeko zentro guztiei aldizkako ikuskapenak egiten zaizkie, lan egiteko segurtasun- eta osasun-baldintza optimoetan daudela bermatzeko.

Enpresa Osasungarria

Enpresa Osasungarriaren eredua ezartzeko eta langileen osasuna hobetzen laguntzeko lehenengo urratsa da instalazioetan gaixotasunak prebenitzeko eta hautemateko baliabideak ezartzea. 2017ko ekitaldian, Rk eta Euskaltelek hobetu egin dituzte beren eraikinetan osasunari lotuta profesionali eskaintzen dizkieten baliabideak, hala nola tentsiometroak edo termo-

metroak. Gainera, Telecablek desfibriladoreak instalatu ditu bere eraikinetan, laneko osasunaren arloko jardunbide egokiaren adibide gisa. Bestetik, hiru enpresek aldizkako azterketa medikoetan tumore-markatzaileak sartzeko aukera eskaintzen dute, eta Euskaltelek eta Telecablek, gainera, gripearen aurka txertatzeko aukera ematen diete beren langile guztiei.

ISTRIPU-TASA



(1) Galdutako lanegunak mila lanorduko.

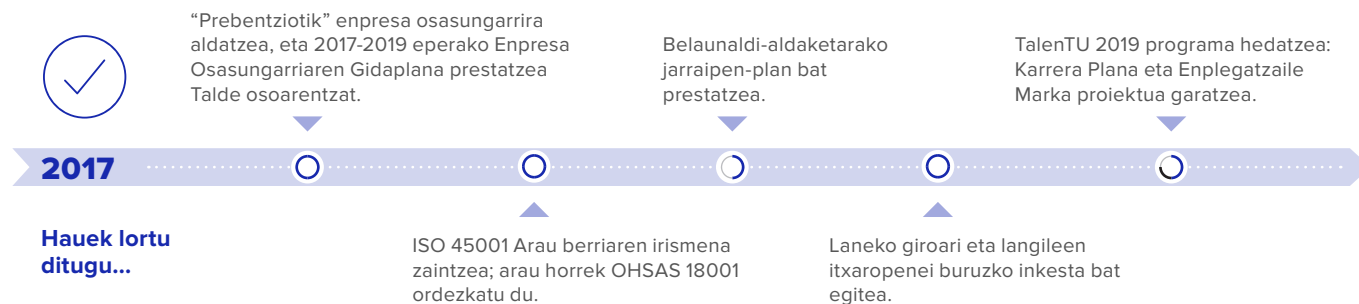
(2) Baja eragin duten istripuak milioi bat lanorduko.

ABSENTISMO-TASA³



(3) Absentismoa kalkulatzeko, gaixotasun arruntengatik galdutako orduen ehunekoa ateratzen da, lan egindako ordu-kopuru osoarekiko.

2017ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



Hartutako konpromisoen betetze-maila

○ Helburua beteta ○ Prozesua aurreratuta ○ Prozesua martxan ○ Neurriak hartzen hasita

Euskaltel Taldeak pertsonen garapen pertsonala eta profesionala sustatzen du, laneko giro egokian, giza kapital trebatua, motibatua eta osasuntsua izateko



2018rako konpromisoak



Ibilbide profesionaleko planak egitea

Euskaltel Taldearen Berdintasun Plana garatzea eta argitaratzea.

LSO kudeatzeko sistemaren ziurtagiria R-ra eta Telecablera hedatzea.

2018

Hauetan egingo dugu lan...

Lidergo-programa garatzea.

Taldeko profesionalentzat mugikortasun-esparru bat garatzea.

Enpresa Osasungarriaren eredua Taldeko enpresa guztietara zabalduko dugu.

3

Euskaltel Taldearen
estrategiaren oinarriak



Hazkunde
dibertsifikatua



Jardueren
bikaintasuna



Arreta
berezia



Bezero-balioa
babestea



Bezero-kapitala

Bezero-kapitalak eragina du arreta bereziaren oinarrietan
eta bezeroen balioa zaintzean.

Bezeroari arreta hobe eskaintzea, entzute aktiboaren bidez

Komunikazio-konponbiderik egokienak eskaini nahi dizkiegu bezeroei, kontsumo arduratsua bultzatzeko eta gure bezeroei gugandik espero dutena emateko.

Euskaltelen Plan Estrategikoaren palanka nagusietako bat da bezeroei arreta berezia eskaintzen jarraitzea; saiatzea erabiltzaileen esperientzia hobetzen eta produktuen pertsonalizazioa handitzen, kontsumitzaileen behar berrietara egokitzeko eta zerbitzu berezia eskaintzeko.

Horretarako, 2016an abiatutako Customer Experience planarekin jarraitu dugu 2017an —garrantzitsua da oso, gure merkatuan lehia handia baitago—. Plan horren emaitzak aztertu ditugu, Taldea osatzen duten lurraldeetako bakoitzean sumatu diren ezingonei erantzuteko asmoz.

Espainiaren iparraldean lider izaten jarraitzen du Euskaltel Taldeak: liderra da zuntz opti-

koan (Telecable integratuta), eta merkatu zabala du enpresen eta tokiko nahiz nazioarteko erakundeen artean. Gainera, 2017an, Euskadin, Galizian eta Asturiasen telebistako eskaintza bateratzeko zerbitzuak gehitu dira, marka eta plataforma garrantzitsuekin —hala nola Netflixekin— aliantza estrategikoak eginez. Merkatu-kuota historikoak lortu ditu Taldeak 2017an, bai telefonia mugikorrean, bai banda zabalean, eta bai ordainpeko telebistan.

Horrek guztiak laguntzen du Euskaltel taldeak bezeroei zerbitzu berezia ematen: hiru negozioen sustraiei eusten dien zerbitzua, eta bezeroei zerbitzu onena eskaintzeko, balioa sortzeko aliantzak bultzatzen dituen.



6M

Euskaltel Taldeak 6 milioi pertsonako merkatuan eskaintzen ditu zerbitzuak

Bezeroaren esperientzia eta marka

Taldea liderra da Espainiaren iparraldean. Euskaltel, R eta Telecable liderrak dira Euskadin, Galizian eta Asturiasen, hurrenez hurren, bezero-oinarri sendoa eta negozio-eredu osagarriak edukitzeari esker. 4G-ko lizentzia pro-

pioa du operadoreak Euskadin eta Galizian, eta, bere merkatuan, zuntz optikoko sarerik zabalenaren jabea da. Euskaltel Taldearentzat, entzutea da garrantzitsuen; horri esker, bezeroen nahiak eta beharrak asetzen dira.

+777K

bezero, etxekoak eta enpresetakoak



% 68

Etxeko bezeroen % 68k
hiru produktu baino
gehiago kontratatzen ditu

Euskaltelen eta R-ren bezero gehienek bost urte baino gehiago daramatzate operadore berarekin, eta haurrak eta gaztetxoak dituzten familiek gehien hautatzen duten operadorea da gurea. Taldeko bezeroren leialtasuna konpainiaren aktibo garrantzitsuenetako bat da; horregatik, ahalegin berezia egiten dugu antzintasun handiena duten bezeroei eusteko, eta, horretarako, haien gogobetetze-maila neurtzen dugu.

Halaber, erakunde publikoek ere kontratatzen dituzte Euskaltelen zerbitzuak. Gaur egun, 2018ko martxoaren 9an indarrean sartuko den Sektore Publikoko Kontratuen Lege berriak sortutako eskakizun berriak betetzeko prozedurak eta mekanismoak ezartzeko lanean ari da Euskaltel. Horrez gain, bezeroen kudeaketa zain-

tzeko, dagozkien ziurtapenak aplikatzen ditu: negozioaren jarraitutasuna bermatzekoa (ISO 22301 Telecablen), bezero-arretarena (UNE-EN 15838 Telecablen), informazio-segurtasunare-

Finkoaren zerbitzuari eta Interneteko sarbideari eragiten dioten matxurak konpontzen dituen lehen teleoperadorea da Euskaltel.

na (ISO 27001 Euskaltelen, Rn eta Telecablen), eta produktuen kalitatearena (ISO 9001 Euskaltelen, Rn eta Telecablen).

Bezeroaren arreta berezia

Euskaltel Taldeak arreta berezia eskaintzen die bere bezeroei: aktiboki entzuten die, eta kontuan hartzen ditu haien kezak eta beha-

rrak. Taldearentzat, bezeroaren gogobetetzea ezinbestekoa da hura fidelizatzeko: zerbitzua eskaintzea baino gehiago da; bezeroa marka-

Bezeroari arreta berezia emateko programaren lan-ildoak

Arreta sinplifikatzea eta hobetzea

bezeroaren hasierako itxaropenak beteko dituen oinarritzko arreta funtzionala lortzeko. Horretarako, onlineko 800.000 inkesta egin dira, bezeroak gustura zergatik ez dauden jakiteko; haiei esker, bezeroa gustura ez dagoenean zerk huts egiten duen identifikatzen da, ahulguneak zein diren, eta arreta hobetzeko ekintza-planak ezartzen dira.

Bezero-arreta berri bat diseinatzea

bezeroarekin lotura emozionala edukitzeko. Kanal guztietako interakzioak berriz diseinatzea dakar, harreman-mota berri bat sortzeko, Euskaltel Taldearen balioekin bat datorrena.



rekin lotzea da, Euskaltel Taldeak defendatzen dituen balio korporatiboekin identifikatzea.

Horrez gain, NPS (Net Promoter Score) neurketaren bidez, markaren gomendio-maila neurtuko da. Horretarako, urtean 1.200 inkesta egingo dizkiegu Euskadiko eta Galiziako adituei, Euskaltel Taldeko markek bere merkatuetan lehiakideekiko zer posizio duten ikusteko.

Gogobetetze-inkestei eta NPS neurketei esker, jasotako emaitzetatik ikas dezake Euskaltelek, eta, hala, etengabe hobetzeko prozesu zirkular bat sortu.

Prozesu hori ezinbestekoa da azken erabiltzailearen arreta hobetzeko: gure publikoetara hurbiltzen gaitu, eta konpainian, maila askotan, eragin zuzena izan dezaketen ospe-arriskuak ezagutzen laguntzen digu.

NPS aktibo garrantzitsua da merkaturatzeetan, kanpainetan eta zerbitzuen hobekuntzan, baita egunerokoan ere: prozesuak egokitzen laguntzen digu, eta konpainiaren helburu estrategikoak betetzera bideratzen ditu ahaleginak, erabakiak hartzeko prozesuetan feedback hori integratzeari esker.

Customer Experience Programa

Euskaltel Taldearen estrategiaren oinarrietako bat da bezeroari arreta onena ematea, eta etxeko erabiltzaileen artean lider izatean jarraitzea. Horretarako, oinarritzkoa da Customer Experience, Taldearen DNAren parte da eta kontsumitzaileen beharrei buruzko informazio-iturri nagusia.

Customer Experience programak zintzotasuna, hurbiltasuna, berrikuntza eta azkartasuna balio korporatiboak ditu oinarri, bezeroen erabateko gogobetetzea lortzen du eta diseinu digital berri baten aldeko apustua egiten. Horretarako, 77 profesional ari dira lanean 20 taldetan: Taldearen eta kontsumitzailearen arteko harremaneko hamar une gakoak identifikatzen dituzte, erabiltzaileen esperientzia egunetik egunera hobea izateko.

Gogobetetze-inkesten bidez bezeroek emandako iritzi guztiak, txandatzeen kausak, marka-irudiari buruzko azterketak eta bezeroarekiko harremanetan egunero sortzen diren egoerak ekintza-plan batean jasotzen dira, zeina berariaz diseinatu baita zerbitzu hobea eskaintzeko.

Customer Experiencearen ikerketan, merkatu-joerei buruzko etengabeko ikaskuntza egiten da, eta Taldeak bezeroa gogobetetzeko, eta, hala, lehiakideekiko balio erantsia emateko duen gaitasuna aztertzen da. Telecablek 2018an egingo du bat programa horrekin.



Zibersegurtasuna

2017an, sistemei egindako erasoak nabarmen gehitu dira: sistemen ahuleziak baliatu dira, batez ere ransomwarearen bidez (Wannacry, NotPetya...). Ahulezi horiek komunikazio-sistemei ere eragin diete, hala nola WIFI-sarearen enkriptatze-sistemari eta beste komunikazio-sistema batzuei, zerbitzua ukatzen duten eraso bidez (DDOS). Urtean % 26 handitu da ahulezi-kopurua Espainian, CCN-CERTen datuen arabera.



Hau da Euskaltel Taldearen helburua 2018rako:

Informazioaren eta sarearen segurtasunaren kudeaketan pausoak ematen jarraitzea, modu integratu eta globalean. Horretarako, hauek osatuko ditu: Ziberarriskuen Mapa, arriskuak kudeatzeko sistemaren parte gisa, eta Segurtasun Plana eta babestu beharreko zerbitzuen eta aktiboaren jarraitutasuna babesteko plana. Horrez gain, gorabeherak hautemateko eta haiei erantzuteko planak hobetzeko proiektuak gauzatu nahi ditu, bai eta Taldeko konpainietan segurtasun-politikak integratzekoak ere, eta, horrekin batera, segurtasun-neurri berriak aplikatu, eta langileak trebatu eta kontzientziatu, ziberarriskuen maila txikitzeko.

Chief Information Security Officer

Euskaltel Taldeak zenbait segurtasun-neurri ditu mota horretako mehatxuei aurre egiteko, eta, beraz, eragin txikia izan dute haren sistemetan. Hala ere, kontuan izanda horrelako gertaerek ondorio garrantzitsuak dituztela eta arriskua handitzen ari dela, Zibersegurtasunaren saila sortu dugu Euskaltel Taldean 2017an (Chief Information Security Officer/CISO). Teknologia Zuzendaritzaren (CTO) barruan dago, eta Ikuskatze eta Kontrol Batzordeari egoeraren berri ematen dio aldizka.

Sail horren ardura izango da informazioaren segurtasuna zaintzea eta negozioaren jarraitutasuna bermatzea, Taldearen ziberarriskuak —errealak nahiz izan litezkeenak— identifikatzea, aurrea hartzeko moduan, modu sistematikoan eta modu eraginkorrean, eta segurtasun-neurrien diseinua eta ezarpena koordinatzea, bai informazio-sistemei dagokienez (zeinek prozesuei laguntzen baitiete) eta bai sareari dagokionez (zeinak bezeroei emandako zerbitzuei laguntzen baitio), eta, hala, segurtasun digitala negozioaren helburuekin eta Euskaltel Taldearen estrategiarekin lerrotatzea.

Business Intelligence

Euskaltel Taldeak pauso handiak eman ditu 2017an, Big Dataren azpiegitura berriak lagunduta. Eusko Jaurlaritza eta SPRIren, Galiziako Xunta eta ANTEGAREN eta Asturiasko Printzerriaren eta IDEPAREN ekimenean parte hartu du gure taldeak, eta, modu horretan, start-up berrien laguntza jaso du, eta jakintza osatu.

Big Data

Business Intelligenceren ikuspegitik, Big Data azpiegitura bat hedatu du Taldeak, eta horrek aukera ematen dio Euskaltelek bezeroei eskaintzen dizkien produktuak eta zerbitzuak gehiago egokitzeko; izan ere, produktu eta zerbitzu horien erabilerrari buruzko informazioa jasotzen da, eta sortutako informazioa online tratatzeko aukera dago. Horri guztiari esker, bezeroen profila kontuan hartuta, segmentu bakoitzari egokitutako produktuak eskaintzeko gaitasuna izango du Taldeak. Gainera, Big Dataren bidez jasotako informazioa sarearen eta bezeroen terminalen ara-

zoak diagnostikatzeko eta haiei aurrea hartzeko erabil daiteke, bai eta telebistan prebentziozko hobekuntzak egiteko ere. 2017an, Sarearen Kalitatearen adierazle bat (QPI) jarri dugu, sarearen egoera monitorizatzen duena eta deskonexioetan eta okupazio-mailan jarduten duena. Horretarako, zarata proaktiboki garbitzen du, garraiatzaileak orekatzen ditu, eta errore-egoeran dauden kable-modemak berrabiarazten ditu.

Business Intelligenceri esker, Euskaltel Taldeak aukera du ekintza komertzialak “unean bertan” egiteko, online emandako datuen bidez, eta bezeroekin harremanetan jartzeko erabilgarritasun handieneko unea identifikatzeko. Bezeroak eta haien jokaera ezagutzea garrantzitsua da, baita ere, baja-arriskuak identifikatzeko eta bezeroak fidelizatzeko ekintza proaktiboak egiteko. Horri guztiari esker, Taldearen erabiltzaileen gogobetetze-maila handiagoa da, eta hurbileko harremana sortzen da kontsumitzailearekin.

Gure zerbitzuen pertsonalizazioa: bezero bakoitzaren neurriko zerbitzuak



Baina kalitatea ez da helburu bakarra; bezeroarekin lotura emozional bat sortu nahi dugu, eta harekin modu pertsonalean konektatu, bezero bakoitzak benetan behar dituen zerbitzuak eta bizimodua erraztuko diotenak eskainiz.

Urtean zehar, zenbait hobekuntza egin dira sarean, bezeroarekiko arreta hobetzeko; esate baterako, mezu elektronikoen bidez jakinarazi zaio nola konpondu ditzakeen sareko arazoak edo telebistako deskodetzailearenak.

Urtean zehar, zenbait hobekuntza egin dira sarean, bezeroarekiko arreta hobetzeko; esate baterako, mezu elektronikoen bidez jakinarazi zaio nola konpondu ditzakeen sareko arazoak edo telebistako deskodetzailearenak. Taldeak sortutako produktuak eta zerbitzuak bezeroarekiko hurbileko harremanari esker egindako etengabeko hobekuntzaren, pertsonalizazio gero eta eraginkorragoaren eta erabiltzaileen erabakitze-ahalmen gero eta hobearren emaitza dira.

Akordioa Netflix-ekin

Euskaltel, R eta Telecable lehen postuetan ageri dira Netflix-ek hilero egiten dituen azter-

ketetan Espainiako audientzia gehieneko ordutegian streaming-ean ematen dituzten eduki-hornitzaileen kalitatea neurtzeko. Errazago egiteko, Netflixera sartzeko botoi eskusiboa bat du agintean bezeroak.

4K DESKODETZAILEA

2017ko uztailetik, deskodetzaile berri bat eskaintzen du Euskaltel Taldeak. Deskodetzaile horrek funtzionalitate hauek ditu: 4K kalitatea, 3.000 aplikazio eta joko baino gehiago instalatzeko aukera, chromecast, replay eta grabazioa. Telebistaren munduan erabilera berriak ahalbidetzen dituzten funtzionalitateak eta zerbitzuak eskaintzen ditu deskodetzaile berriak.

Wifi Kalean, Wifisfera eta Wifibezeroak

Euskaltel taldeak 436.000 WiFi puntu ditu bere jardueraren eremuan, aukera ematen dietenak bezeroei datuak kontsumitu gabe nabigatzeko. WiFi puntu bat da hiru biztanleko, eta, horri esker, Euskaltel Taldearen WiFi-a Estatuko garrantzitsuenak da. Telecableren WiFi zerbitzuari, Wifisferari, esker, Interneteko bezeroek 119.000 puntutan doan dute Interneteko konexio onena. Era berean, R-ren Wifientesek aukera ematen die Galiziako bezeroei 137.000 puntu baino ge-



77,1%
mugikorra



84,7%
banda zabala



67,7%
telebista

**2017an, merkatu-
kuotaren maila
maximoak lortu
ditugu**

hiagotan automatikoki Internetera konektatzeko, móbilR-ren bidez, datuak kontsumitu gabe. Telecableren WiFi zerbitzuari, Wifisferari, esker, Interneteko bezeroek 119.000 puntutan doan dute Interneteko konexio onena. Era berean, R-ren Wifilientesek aukera ematen die Gali-ziako bezeroei 137.000 puntu baino gehiagotan automatikoki Internetera konektatzeko, móbilR-ren bidez, datuak kontsumitu gabe.

Ez zenuen ikusi

Zerbitzu horren bidez, azken zazpi egunetan emandako saioak nahi dutenean ikus ditzakete bezeroek beren telebistan.

Enpresen kanpaina

Gure bezero diren enpresa batzuei modu aktiboan entzunda, teknologia berritzaileena eta benetan behar dituzten zerbitzuak eskaini dizkiegu bezeroei, lankidetzaren eta elkarlanaren ikuspuntutik, eta lehiatzaileengandik desberdintzen gaituen balio gisa.

30llos eta Euskaltel Life

Aplikazio erraz baten bidez, R-ren bezeroek beren etxean edo adineko beren senideen etxean gertatzen den guztia kontrolatu dezakete beren mugikorretik. Euskaltel Life 2018an merkaturatuko da.

WiFi-a Oporretan

Udan, eskaria handitzen den garaian, beren mugikorrean hilabetez doan izan zuten WiFi-a bezeroek.

Txikizkako Salmenta Aldatzeko Plana prestatu du Taldeak

Zenbait fase eta jarduera-ildo ditu, denda berrituen kanal batean bat egiten dutenak. 2017an, bi denda piloturekin hasi gara lanean. Denda horietan, zerbitzu gehigarriak eskaini dira, lan-sistema hobetuak, eta emaitza bikainak lortu dira Esperientzia eta Bihurketari dagokionez, bezeroaren esperientzia eta markaren balioak lerrokatuz. 2018an plan horrekin jarraituko dugu.

2017ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



Digitalki baztertuak gelditzeko arriskuan dauden taldeak hedatzeko aukerak identifikatuko ditugu, eta beste eragile eta administrazio publiko batzuekin lankidetzan aritzeko hitzarmenak sinatzea aztertuko dugu.

Interneten erabilera arduratsuaren inguruan sentsibilizatzeko eta hori sustatzeko kanpainak eta ekimenak diseinatzea eta martxan jartzea.

2017

Hauek lortu ditugu...

Customer Experience proiektua indartzea, Taldeko erabiltzaileen gogobetetzea etengabe neurtzeko eta kudeatzeko.

Digitalki hedatzeko aukerak identifikatuko ditugu, eta beste eragile eta administrazio publiko batzuekin lankidetzan aritzeko hitzarmenak sinatzea aztertuko dugu.

Hartutako konpromisoen betetze-maila

○ Helburua beteta ○ Prozesua aurreratuta ○ Prozesua martxan ○ Neurriak hartzen hasita



Ekimen horiekin guztiekin, lehiatzeko dituen abantailak indartu nahi ditu Taldeak, hots, hurbiltasuna, zintzotasuna, konfiantza, zerbitzua eta soiltasuna.

2018rako konpromisoak



Customer Experience programa aplikatzea Telecablen.

Espainiaren iparraldean lurralde berrietara hedatzea negozioa.

2018

Hauetan egingo dugu lan...

Segurtasun integralean, sarearena eta instalatutako ekipoen barnean hartzen dituenean, pausoak ematen jarraituko dugu.

4

Euskaltel Taldearen
estrategiaren oinarriak



Hazkunde
dibertsifikatua



Jardueren
bikaintasuna



Arreta
berezia



Bezero-balioa
babestea

Natura-kapitala

Euskaltel Taldearen natura-kapitalak 2017-2019ko Plan Estrategikoari laguntzen dio, esperientzia operatibo onena eman nahi baitu ingurumen- inpaktu txikienarekin.

Klima-aldaketari aurre egiten laguntzen

Ingurumen-alderdi guztien kudeaketa bikaina egiteaz arduratzen gara, gure jardueren balio-kateko fase guztietan ingurunea errespetatuz.

Ingurumen-kudeaketa erronka handia da Taldearentzat; bestetik, ordea, aukera ugari identifikatu dira hiru merkatuen sinergietan, kalitateko zerbitzu bat, eraginkorra eta ingurumena errespetatzen duena, emateko. Euskaltel ingurumen-kudeaketako bikaintasunarekiko duen konpromisoan oinarritu da ISO 14001 arauaren arabera Ingurumen Kudeaketako Sistema bat ezartzeko, zeina R-ra

eta Telecablera ere zabaldu baita 2017an. Dinamika horri jarraikiz, eta jardunbide egokiaren bat egiteko, Euskaltel borondatez atxiki zen 2004an EMAS III Araudira (Ekokudeaketaren eta Ekoikuskapenaren Europako Araudia).

EMAS III Ingurumen Adierazpenak argi eta garbi erakusten du Konpainiak interes-taldeekin duen gardentasun-konpromisoa.



**EMAS III
ziurtagirian
sartzeko esteka**

https://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/nosotros/responsabilidad_social/2017/2016-declaracion-ambiental.pdf

Ingurumen-estrategia

Euskaltel Taldeak, ingurunea errespetatzeko duen konpromisoari leial izanik, estrategia bat egin du, eta 2017-2019ko Ingurumen Gidaplanean adierazi. Hauek dira planaren lau oinarriak: ingurumen-kudeaketaren bikaintasuna, ingurumen-jardueri buruzko komunikazioa (Green Communication ere deitzen zaio), Green Product-ak eta klima-aldaketaren kontrako borroka.

Euskaltel Taldearen 2017-2019ko Ingurumen Gidaplana bat dator Eusko Jaurlaritzak sustatzen dituen 2002-2020ko Garapen Iraunkorren Euskal Ingurumen Estrategiarekin, Euskal Autonomia Erkidegoko Ingurumeneko Esparru Programarekin eta Klima Aldaketaren Euskadiko Estrategiarekin (Klima 2050).

2017-2019ko Ingurumen Gidaplaneako jarduerak garatzen lan egin da 2017an; hala, indartu egin da Taldeak jasagarritasunaren alde eta Talde mailan integratutako ingurumen-arriskuen kudeaketaren alde egiten duen apustua.

Bikaintasuna ingurumen-kudeaketan

Sortu zenetik, hau izan du oinarri Euskaltel Taldearen lan-estrategiak: aplikazio orokorreko kudeaketa-sistema bat, zeinak konpainiako politika guztiak biltzen baititu, bere negozio eta zerbitzuekin lotutako jarduera guztiak barne hartuz.

2017-2019ko Ingurumeneko Gidaplanaren oinarri honen helburua da Taldearen jardueren ingurumen-inpaktua txikitzeko politikak egitea ingurumen-jardunbide egokiak bultzatuz. Ingurumen-kudeaketaren barruan sartzen da produktuak merkaturatzean haien ingurumen-eragina aztertzea, eta, gero, produktuon ingurumen-aztarna aztertzea.

Euskaltel Taldearen Kudeaketa Sistema Integratuaren Politika 2017an eguneratu zen, eta produktuak, zerbitzuak eta lan egiteko moduak etengabe hobetzeko konpromisoa jasotzen du, baita kudeaketa-sistema bera hobetzeko ere, arlo guztietako jarduna perfektionatzeko.

-% 53**GEEen* hondakin gutxiago**

* Gailu Elektroko eta Elektronikoak

-% 3**material-kontsumo txikiagoa****-% 1****intentsitate energetiko txikiagoa****

** kWh/produktu



Ikusi Ingurumena eta Kalitatea Kudeatzeko ISO arauen arabera gure Kudeaketa Sistemaren ziurtagiri guztiak

www.euskaltel.com/
CanalOnline/
nosotros/rse/
sistema-gestion

Hasieran bertan, Euskaltelen kudeaketa-sistemaren ziurtagiria lortu zen, Ingurumena eta Kalitatea Kudeatzeko ISO 9001 arauaren eta Ingurumena Kudeatzeko ISO14001 arauaren arabera, eta nazioarteko bi arau horien ziurtagiria jaso zuen estatuko telekomunikazioen lehen operadore global bihurtu zen. 2017an, ziurtagiri horiek Galiziako eta Asturiasko lantokietara hedatzeko lan egin da. AENOREk egiten du urtero Kudeaketa Sistemaren auditoretza, eta, Euskadin, EMAS III Araudiaren arabera ere egiten da. Ziurtagiriok ikusi nahi dituen orok eskuragarri ditu Taldearen webgunean, esteka honetan. Horrez gainera, Energia Kudeaketaren auditoretza egin da ISO 50001 arauaren arabera Telecablen.

Green Communication

Ingurumen-jardueri buruz komunikatzeko konpromisoaren barruan, batetik, EMAS ingurumen-adierazpena egin da (zeina erakundearen webgunean egiaztatzen eta argitaratzen baita), eta, bestetik, Nekazaritza eta Arrantza, Elikadura eta Ingurumen Ministerioan erregistratu da erakundearen karbono-aztarna. Bere kudeaketa-jarduerak aberastuz joan da Taldea, hainbat kontzeptu aplikatuz, hala nola erabateko kalitatea, bikaintasuna kudeaketa, berrikuntza eta kudeaketa aurreratuaren alorreko beste batzuk. Izan ere, kudeaketa aurreratua da gero eta globalizatuagoa den eta lehiakide ahaltsuak dituen egungo merkatu honetan jarduteko Taldeak egin duen apustuaren oinarria.

Akziodunen Batzar Orokorra: ingurumenarekiko ekitaldi jasangarria



Ikusi 2017ko Akziodunen Batzar Nagusiaren ingurumen-adierazpena, Ihoberen Erronka Garbia ziurtagiria barne hartzen duena.

www.ihobe.eus/
documentos/
erronkagarbia/
dae/7_DAE_
Diploma_
Euskaltel.pdf

Ingurumen-bikaintasuna lortzeko etengabeko nahi horretan, diseinuan eta antolaketan ingurumen-neurriak kontuan hartuz egin zen lehenengo aldiz Euskaltel Taldearen Akziodunen Batzar Orokorra 2017an. Ihoberen Erronka Garbia ziurtagiria jaso zuen alderdi horregatik. Zigilu horren helburua hauxe da: ekitaldietako parte-hartzaileek eta antolatzaileek kontzientzia hartzea nolako inpaktu kaltegarriak izaten diren jende asko biltzen duten ekitaldiei loturik, hartara ekitaldi horiek aldatu eta ingurunean ahalik eta inpakturik txikiena eragiteko moduan egiteko.

Euskaltelen Akziodunen Batzar Orokorra ingurumen-irizpideak errespetatzearen etsenplu bat da, eta bat egiten du Taldearen 2016-2018rako Erantzukizun Sozialeko Gidaplaneko erreferentziazko alor horrekin.



Euskaltel Taldearen 2017ko Akziodunen Batzar Nagusiak hartutako neurrien bi adibide: tokia hautatzeko ingurumen-irizpideak kontuan hartzea, eta azpiegitura galkorrik ez erabiltzea.



HAC proiektua

Halaber, Euskaltelek, Basque Ecodesign Centerrekin lankidetzan, erakundearen ingurumen-aztarna kalkulatu du, eta 2017an, ingurumen-aztarna korporatiboa Ingurumena Kudeatzeko Sisteman integratzeko lan egin da. Prozesu hori aitzindaria da Europan, eta aukera ematen du erakundearen ingurumen-portaeraren irizpide anitzeko neurri batzuk lortzeko, bizi-ziklo guztiaren ikuspegia dutenak. Horrek ingurumen-kudeaketa indartzen laguntzen du, eta beste aukera batzuk ekar ditzake modu inplizituan: aurrezte, inbertitzaileen informazio-eskakizunei hobeto erantzutea, merkaturatzea, ebaluazio konparatiboa egitea eta etorkizuneko lege-baldintzei aurrea hartzea.

Green Product

Ingurumeneko Gidaplanaren hirugarren mugarria da Euskaltel taldearen produktuen ingurumen-dimentsioa hobetzea, bere produktuen bizi-zikloa

aztertuz eta haien inpaktua minimizatzen saiatuz. Horretarako, zaintza teknologikoko jarduerak egin dira, jardunbide egokiak sektorean txertatzeko. Gainera, produktuak eta ekipoa aztertzen dira energia-eraginkortasunari dagokionez.

Bestetik, Taldeak bere jardueraren inpaktuak bere jarduera-eremuan minimizatzeko eta bere prozesuak hobetzeko oinarriak jartzen ditu Kudeaketa Sistema Integratuak. Premisa hori kontuan hartu da 2015az geroztik 4G (LTE) zerbitzurako sarea hedatzeko egin diren lanetan, eta sare-hedapen arduratsu bat ziurtatzen duten irizpideekin gauzatu da, eremu elektromagnetikoei buruzko araudia hertsiki betez, oinarri-estazioen emisio-mailak legeak ezarritako mugen azpitik egon daitezen. Esparru horretan, lekuak partekatzeko akordioak ere lortu dira, ikus- eta energia-inpaktua minimizatzeko eta hondakinen sorrera murrizteko.

Ekonomia zirkularra

Ekonomia zirkularra Gidaplanean identifikatutako jarduera-lerro nagusietako bat da, alor horretako politika eta estrategia bat sustatzeko 2019a baino lehen.

Duela urte batzuetatik, Taldea ahalegin berezia egiten ari da neurriak sustatzen berrikuntza-erengabeko bilakaerak eta ekipamenduen zaharkitze bizkorak eragiten duten gailu elektriko eta elektronikoen hondakinen sorreraren inpaktua murrizteko.

2017an berregokitutako bezero-ekipoen (deskodetzaileak, kable-modemak eta bideratzailak) ehunekoia guztira merkaturatutako ekipokopuruarekin alderatuta % 55 da; beraz, murriztu egin da baliabide naturalen kontsumoaren inpaktua. Euskaltelek eta Rk mugikorrak jasotzeko puntuak eskaintzen dituzte doan beren dendetan eta bulegoetan. Kanpainaren helburua zera da: Euskadiko eta Galiziako biztanleei informazioa ematea, ohartaraztea eta haien telefono mugikorrak erabiliak jasotzea, ba-

liabide ekonomikoak sortzeko jasotako terminalak salduz eta berrerabiliz.

Klima-aldaketaren aurkako borroka

2017-2019ko EES Planeko jardura-lerroetako bat klima-aldaketaren aurkako borroka da, eta, horretarako, zenbait ekimen garatzen ditu Taldeak.

2015erako Klima Aldaketaren Euskadiko Estrategiarekin bat etorritik, erakundeak klima-aldaketara egokitzeko metodologia baten prestaketan eta zuzendaritzan parte hartu du Taldeak, Ihobe Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoak koordinatuta.

Euskaltel Taldeak energia-kontsumoa murrizteko neurri batzuk ezarri ditu CO₂-emisioak murrizteko plan baten barruan. Halaber, konpromiso hori handitu du erakundearen karbono-aztarna kalkulatu eta 2017ko berotegi-efektuko gasen emisioei buruzko txostena eginez, non zuzeneko nahiz zeharkako emisioak kuantifikatzen baitira (1. eta 2. mailako irismena).

Energia Eraginkortasunari buruzko 2016ko 56/2016 Errege Dekretuak ezarritako baldintzen arabera, aginduzko energia-ikuskapenak egin zituen hirugarren independente batek Taldearen instalazioetan 2016an, eta bi kasuetan energia-eraginkortasunaren alorreko organo esku-

dunei bidali zitzaizkien ikuskapenaren emaitzak. Horrez gainera, 2017ko Energia Eraginkortasuneko Plana onartu da 2017an Taldeko enpresentzat, eta hasita daude Energia Eraginkortasuneko ISO50001 Araua ezartzen, zeina Aenorrek ziurtatu baitu Asturiasko enpresan.

Klima-aldaketa aurre egiten laguntzen



Ikusi ziurtagiria
(‘Learning from the leaders.’
CDP Europe
Natural Capital
Report 2017’
txostenaren 89.
orrialdea)

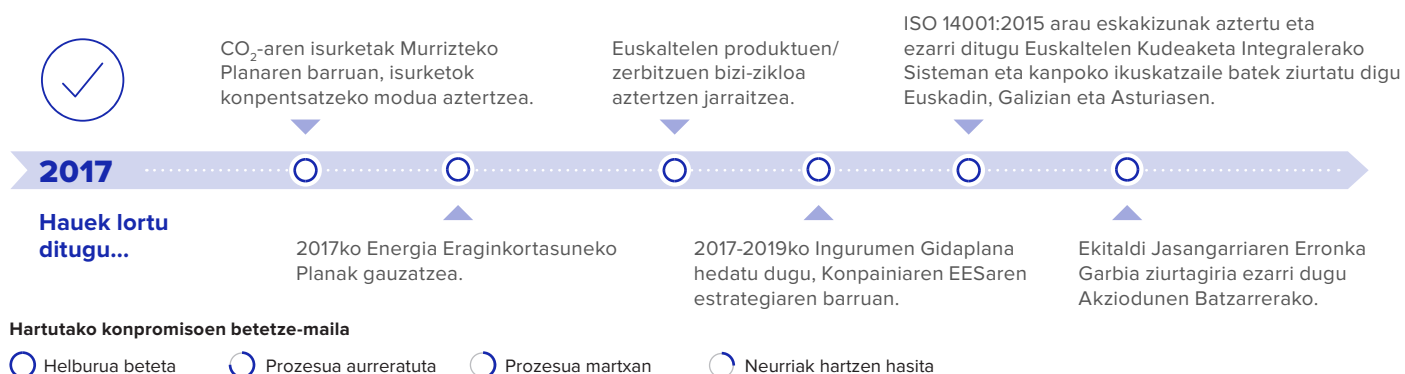
www.cdp.net/en/reports/archive

Taldeko enpresak #KlimarenAlde Komunitatea ekimenari atxiki dira, klima-aldaketa egiteko. Hala, Taldeak publikoki konpromisoa hartzen du bere ekintzekin Planetaren klima-aldaketa eragiten duen kutsadura murrizteko, eta helburu komun hau duten pertsonen, enpresen, erakundeen eta administrazio publikoen ekimen aitzindari baten parte izateko: klima-aldaketa kontrako ekintzen protagonistak izatea, Parisko Akordioan ezarritako jarraibideen arabera. Horrez gainera, adierazi behar da Carbon Disclosure Project (CDP) ospe-sisteman parte hartu duela bigarren aldiz, eta hark gure ingurumen-jarduera C mailan sailkatu duela.

Baliabideen eta inpaktuen kudeaketa eraginkorra

Ingurumen-alderdi bakoitza dagokion ingurumen-inpaktuaren larritasunaren arabera ebaluatzen du Taldeak, eta alderdi adierazgarrienak identifikatzen ditu. Hala, haietan jartzen da minimizatzeko eta kontrolatzeko arreta, eta hobetzeko helburuak ezartzen dira. 2017rako, zehazki, ingurumen-alderdi esanguratsuenak elektrizitate-konsumoa, BEGen emisioa (berotegi-efektuko gasak) eta matxurek eragindako berunezko baterien hondakinen sorrera dira.

2017ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



INGURUMEN-AZTARNAREN DATUAK*

Hona hemen materialaren, energiaren eta baliabide naturalen kontsumoei dagokienez Euskaltel Taldeak duen ingurumen-portaeraren eta sortutako hondakinen bilakaera eta emaitzak.

*2017ko ekitaldian, sartuta daude Telecableren datuak.

BEGen emisioak (t CO2 baliok.)

	2015	2016	2017
Zuzeneko emisioak (1. irismena)	825,37	915,83	1.184,85
Zeharkako emisioak (2. irismena)	13.190,62	9.479,44	10.940,47
Zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena)	259,32	259,60	320,40



-% 3,4
BEGen
emisioen
intensitate
txikiagoa

Materialen eta uraren kontsumoa:

Erakundearentzat garrantzitsuenak diren materialei eta ur-kontsumoari dagokiena.

	2015	2016	2017
Papera (t)	178,76	141,11	155,78
Kablea (t)	176,12	79,50	73,31
Ekipoak (t)	304,96	200,90	180,92
Ur-kontsumoa (m³)	6.539	6.039	8.138



-% 10
ekipo-
kontsumo
txikiagoa

Energia-kontsumo osoa

Kontsumo elektrikoari eta barruko gasolio-kontsumoari (ekipo elektrogenoena eta enpresako autoena) eta kanpokoari (langileen autoena) dagokiena

	2015	2016	2017
Energia elektrikoa (MWh)	55.996,22	57.133,77	65.939,54
Gasolioa (barrukoa) (MWh)**	647,08	563,41	531,11
Gasolioa (kanpoko) (MWh)**	777,20	641,96	842,17
Energia-intentsitatea (kWh/produktu)*	25,10	24,46	24,12



-% 1
intensitate
energetiko
txikiagoa

*Energia-intentsitatea kalkulatzeko, guztizko energia-kontsumoa merkatuan dauden produktu-kopuruaz zatitzen da.

**Gasolio-kontsumoa MWh-tan izateko, GRI 3.1 gidan argitaratutako bihurtza erabiltzen da (1 tona gasolio = 43,33 Gjoule)

Hondakin-sorrera

	2015	2016	2017
Hondakin ez-arriskutsuak			
Papera eta kartoia:	37,29	28,93	22,73
GEEH (t)	62,43	59,74	28,21
Hondakin arriskutsuak			
Berun azidozko bateriak	40,05	39,33	59,69
Fluoreszenteak	0,72	0,60	1,06



-% 53
GEEH*
hondakin
gutxiago

2018rako konpromisoak



2017-2019ko Ingurumen Gidaplana hedatzen jarraituko dugu, Konpainiak Talde osorako duen EESren estrategiaren barruan, Taldearen Kudeaketa Sistema Integratuaren Politika bat izango duena abiapuntu.

2018ko energia-eraginkortasuneko planak zehaztu eta gauzatuko ditugu.

Ekitaldi Jasangarriaren Erroka Garbia ziurtagiria ezarriko dugu ekitaldi berrietarako.

2018

Hauetan egingo dugu lan...

CO₂-emisioak konpentsatzeko edo murrizteko ekintzak garatuko ditugu.

Euskaltel Taldearen produktuen/zerbitzuen bizi-zikloa aztertzen jarraituko dugu.

EMAS III adierazpena egitea Talde osorako.

5

Euskaltel Taldearen
estrategiaren oinarriak



Hazkunde
dibertsifikatua



Jarduere
bikaintasuna



Arreta
berezia



Bezero-balioa
babestea



Harreman-kapitala

Euskaltel Konekta Fundazioaren bidez antolatzen diren harreman instituzionalek, babesletza-ekintzek, harreman publikoek eta bestelako jarduerak sortzen duten gizartearekiko lotura lagungarri zaio hazkuntza dibertsifikatuari, batez ere hazkunde-bide berrien bilaketari, marka sendotzeari eta tokian tokikoarekiko loturari.

Balioaren sorrera sustatzen gure jarduera-eremuetan

Gure ingurunearen garapen sozioekonomikoari laguntzen diogu, gizarte-konpromisoko jarduerak bultzatuz. Gure ustez, jendea elkartzeko bitarteko bat da teknologia, eta balio handia dute bai elkarriketa orok bai, distantzia gorabehera, elkarrengandik hurbil egoteak. Teknologia, pertsonen pertsonentzat sortua. Horra gure lanaren inspirazio- eta gidaritza-iturri nagusia.

Beste urte batez, bezeroentzako esperientzia berriak aztertuz garatu du Euskaltel Taldeak bere negozio- eta korporazio-jarduera, zerbitzuei balio handiagoa ematearren eta hiru konpainiek egunero diharduten interes-taldeekiko lotura emozionala sortzearen. Horra, bada, Euskaltelen, R-ren eta Telecableren izatearen funtsa: hurbiltasunak eta balio-ekarpenak bereziten ditu lehiakideetatik. Horregatik, funtsezkoa da harreman-kapitala Taldearen negozio-ereduan, non inguruko enpresa eta erakundeekin aliantzak egiten diren elkarrekin garatzeko gizartea eta enpresak, bai eta arreta berezia eskaintzen ere Euskaltel Taldeak diharduen komunitateetako kezkei. Taldearen jarduera instituzionalari dago-kionez, berriz, Taldeak harreman hurbila eta arduratsua du bere interes-taldeekin: akziodunak, bezeroak, gizartea, hornitzaileak eta langileak.

Ikuspegi horrek hau du helburu: gure konpainia elementu eragile izatea zabaltzen den herrialdeetako ekonomian, toki-negoziorako aukerak sortzea, enpleguan eragitea, bere merkatuetako asoziazio-ehuneko aitzindari izatea, konfiantza eta konpainiako kide izatearen harrotasuna sortzea eta euskal, galiziar eta asturiar gizartearen konpromiso sozialaren eta posizionamendu digitalaren alde egitea, lehiakortasuna eta eremu publikoaren eta pribatuaren arteko lankidetzat sustatuz.

Euskaltel Taldearen iritziz, marka eraikitze eta bezeroak fidelizatzeko modurik egokienetako bat da egitura sozioekonomikoan biziki jardutea, gure balioak merkatu naturalean islatuz, bezeroek argi ikus dezaten erabiltzen duten marka lurraldearekin konprometituta dagoela eta gizartearen ospea duela.

Tokiko ekonomiaren bultzatzaile

Taldearen ustez, bere interes-talde guztientzat balioa sortzen lagundu behar du enpresaren erantzukizun sozialak, aldi berean xedearen konpromisoa eta balioei eutsiz eta aintzat hartuz bertako gizartea, gardentasuna, kudeaketaren bikaintasuna, gobernu korporatibo egokia, giza eskubideak, genero- eta aukera-berdintasuna, hornitzaileen atxikimendua Erantzukizun Sozial Korporatiboko politiketikiko eta zerga-politika arduratsua. Taldearen helburu dira, halaber, konpromiso fiskalak betetzea eta gizarteari laguntzea, konfiantza-giroa sortuz jarduten den eremuetan.

Fiskalitate arduratsua

Euskaltel Taldearen balio bereizgarrietako bat da tokiko inguruarekin duen lotura, eta tokiko ekonomia sustatzeko duen konpromisoa. Euskaltel taldeak gizartearen eta ekonomiaren garapena sustatzen du, lanpostuak sustatuz eta, batez ere, altxor publikoak indartuz, gizartearen berezko aberastasuna sortzea helburu hartuta.

737

tokiko hornitzaile



98
lankidetzatoki
erakundeekin



516k
onuradun baino
gehiago

Balioa sortzea

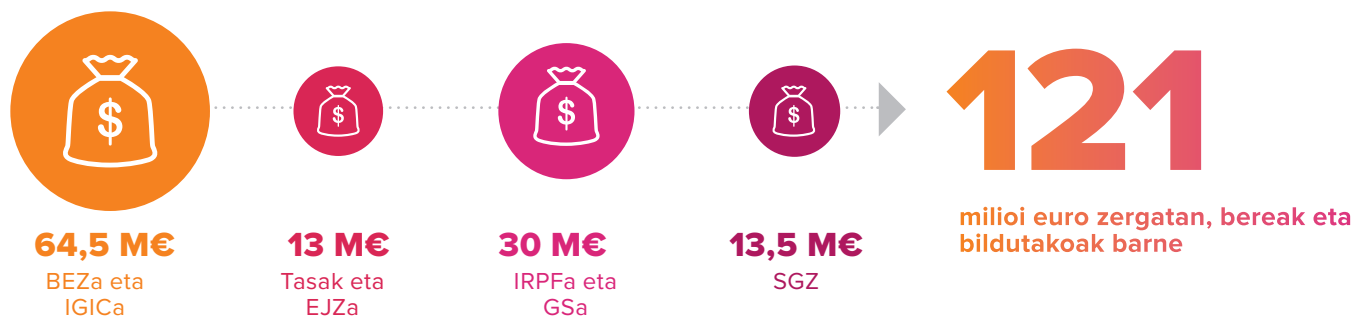
Tokian tokiko ekonomiari lagunduz, bezeroekin eta gizartearekin batera haziz eta erakunde publikoekin elkarlanean jardunez, Taldeak lagundu egiten du balio soziala eta ekonomi-

koa sortzen; izan ere, bere jarduerara garatzen duen lurraldeetan soldata ugari ordaintzen ditu, zergak pagatzen, eta etekin ekonomikoak banatzen.

	2015	2016	2017
Negozio-zifraren zenbateko garbia	334.375	561.426	609.275
Ustiapeneko beste diru-sarrera batzuk	431	360	524
Finantza-sarrerak	192	37	228
Banatutako balio ekonomikoa (mila euro)	335 M€	562 M€	610 M€

	2015	2016	2017
Erosketak	15.168	26.245	22.946
Beste enpresa batzuek egindako lanak	55.255	103.520	109.463
Soldatak eta lansariak	28.593	38.365	42.452
Ustiapeneko beste gastu batzuk	83.697	122.149	151.438
Finantza-gastuak	50.042	47.891	49.109
Dibidenduen ordainketa	207.033	0	54.665
Sozietateen gaineko eta bestelako zergak	7.975	22.215	29.170
Banatutako balio ekonomikoa (mila euro)	448 M€	360 M€	459 M€
Atxikitako balio ekonomikoa (mila euro)	-113	202	151

2017AN ORDAINDUTAKO ZERGAK



*2017ko datu ekonomikoetan, Euskaltel, R eta CINFOren ekarpenak hartzen dira kontuan. Telecablerenak taldean integratu ondokoak dira.

Tokiko hornitzaileei laguntzen

Konfiantza eta alde bien onura, horiek dira Euskaltel Taldearen irizpide nagusiak hornitzaileekiko harremanetarako. Taldearen iritziz, harreman etikoek bermatu egiten dute merkataritzaren jarduera normala, bai eta jasangarritasunaren aurkako arrisku oro gutxitzeko aldean interesa ere.

Telekomunikazioen sektorean, jardueren eraginkortasuna eta bezeroen esperientzia instalazioen eta hornitzaileen arabera izaten dira, hein handi batean. Hori dela eta, taldeak hurbileko harremana du zerbitzua ematen eta bermatzen duten hornitzaile nagusiekin. Erosketa gehienak bezero- eta sare-eragiketen zerbitzuetarako egiten dira, bai eta teknologiaz hornitzeko ere (urteko erosketa-bolumenaren % 37 eta % 35, hurrenez hurren).

Bestalde, ahalegin berezia egin du Euskaltel Taldeak bere 1.347 hornitzaileen artean Konpainiaren balioak hedatzeko eta, hartara, azken urteko estrategian eta hazkundean hornitzaileek ere parte hartzeko. Halaber, bereziki garrantzitsua da taldearentzat hornitzaileek bat egitea Euskaltel Taldearen Erantzukizun Sozial Korporatiboko Politikarekin eta Kode Etikoarekin. Funtsezko zenbait alderdi jasotzen dituzte bi txosten horiek: laneko segurtasuna eta osasuna, kalitatearen zerbitzua, ingurumenarekiko errespetua, norberaren eta jardueren eragiten dietenen segurtasunaren zaintza... Horrez gain, zenbait lehentasun ere ezartzen ditu hornitzaileekiko politikak; besteak beste, paper ziurtatua erostea eta ingurumenarekin lotura duten beste zenbait baldintza. Hornitzaileen gaitasunak hobetu eta negozioaren garapenera erakartzeko, trebakuntza ere eskaintzen du Euskaltel Taldeak, eta ebaluazioak egiten ditu hainbatean behin, hobekuntzak non egin jakitearren. 2017an, balio-katean sinergiak identifikatzen ere egin da

aurrera; horri esker, eraginkorrak eta kalitate handiagokoak dira banaketa eta zerbitzua. Gainera, lau enplegu-zentro berezirekin elkarlanean jardun da Euskaltel Taldea (kontratazio-bolumena, 519.000 euro). Helburua: desgaitasunen bat duten pertsonak lanbideratzen laguntzea. Besteak beste, jarduera hauetarako kontratatu dira: bezeroen arreta-zerbitzurako, bulegoko laguntzaile-lanetarako, eta fakturak inprimatzeko eta manipulatzeko.

Tokiko ekonomiaren garapenari ere lagundu dio Taldeak: Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko 797 hornitzaile ditu, eta, horietatik % 40ri 10.000 eurotik gorako erosketak egiten dizkie. Zerbitzu-erosketaren bolumen handiari esker, erosketek pisu handia dute Taldeak lan egiten duen eremuetan (% 49). Gainerako erosketak beste herrialde batzuetan egin dira, sektorearen konplexutasuna dela eta.

Dena dela, hitzarmen iraunkorrak mantentzeari eta inguruko ekonomian eragiteari garrantzi berezia eman zaie aurreko urtean, non aldaketak, hazkundea eta sinergiak izan diren protagonista, eta Euskadin eutsi egin zaie zenbait aliantza estrategikori, hala nola ZTE Managed Services Southern Europe erakundearenari, zeinak erosketa-bolumen osoaren % 15 osatu baitzuen. Gainerakoan, hornitzaile batek berak ere ez du gainditzen % 4, negozioa arduratsua, bideragarria eta jasagarria izan dadin.

Azkenik, kudeaketa-sistemaren tresna batean daude ziurtatuta taldearen instalazioetan zerbitzu ematen duten hornitzaileen eta haien langileen % 100. Hornitzaileak hautatzeko moduari dagokionez, berriz, faktore bereizgarri gisara erabiltzen du Euskaltel Taldeak honako hau: kontratuak esleitzeko, ingurumena kudeatzeko sistemaren bat dutenei ematen die lehentasuna.



Euskaltel Taldearen helburua hau da

balioa sortzea eta hazteko aukera eskaintzea bere hornitzaileei, tokian tokiko zein estrategikoei; hartara, haiengan konfiantza jarrita, tokiko garapena bultzatzen du.

Gizarte-konpromisoa

Gizarte-ekimenak

2017an, 48 gizarte-erakunderekin elkarlanean aritu da Euskaltel Taldea, teknologia berrien bidez tokiko zenbait erakunde soziali laguntzen.

Gainera, gizarte-ekimen horietako asko hezkuntza-erakundeekiko itunen bidez sustatzen dira eta, oro har, familia-giroko jarduerak antolatzen dituzten ikastetxeekin elkarlanean.

Taldearen bezeroetako asko familiak direnez, alor horretan diharduten erakunde ugariarekin lankidetzan aritzen da Euskaltel; besteak beste, AFAE-Acción Familiar de Euskadi; Hirukide, Euskadiko Familia Ugarien Elkarreketako Federazioa; Gure Señeak, Gaixotasun arraroak dituzten haurren bizi-kalitatea hobetzeko elkarteak, Bakuva, Save The Children, Urgatzi, Bizipoza, Adecco Fundazioa, ASPANOVAS eta beste zenbait.

Familia-giroko beste zenbait ekitalditan ere aritu da Taldea: Denon Eskolan, Euskal Eskola Publikoaren Egunean alegia; Bizkai, Araba eta Gipuzkoako ikastolen festetan; hiru herrialde horietako futbol- eta saskibaloi-taldeetako nes-

ka-mutikoeekin egiten ditugun ekintzetan; surfean eta mendi-ibilaldietan, herri-lasterketetan eta abarretan.

Bereziki aipatzekoa da Universitario Bilbao, Hernani eta Gaztedi errugbi-talde inklusiboen babesletza, eta Euskaltelen Telemaratoia, non iktusa ikertzeko dirua bildu den.

Abenduan, Aitona-Amonak kanpaina jarri du martxan Euskaltelek, aitona-amonek gizarteari egiten dioten ekarpena eskertzeko. Gabonetan banatu den diploma baten bidez eskertu dute bilobek beren aitona-amonen lana.

Rk, berriz, Gurutze Gorriari, Elikagaien Bankuari eta eta Galiziako landa-eremuaren jasangarritasuna sustatzen duten zenbait museori lagundu die. Telecablek, azkenik, Elikagaien Bankuari laguntzeko azoka solidarioak antolatu ditu bere langileen artean, Proyecto Hombre elkarteari doan eman dizkio urte osoko zerbitzuak, eta ADANSI eta UMA elkartei eman die Gabonetako opari-zozketetan jasotako dirua.

Gazteen talentua garatzen

Euskaltel Taldeak ikastetxeak bisitatzen ditu eta telekomunikazioetako masterra egiten ari diren ikasleak hartzen ditu bere instalazioetan, enpresak egiten duen lana ezagutarazteko eta gazteen artean zientziarekiko zaletasuna sustatzeko. Ekimen horien helburua: ikastetxean jasotako ezagutza teorikoaren osagarri izatea, eta ikasitakoaren ikuspegi praktikoa izatea ikasleek. Bestalde, orientazio-hitzaldiak ematen dizkie Taldeak batxilergoko ikasleei, zer karrera ikasi nahi duten erabaki aurretik enpresa-mundua ezagutu nahi dutenei.

*Bisitaldiak: ingeniariartzako eta informatikako goi-mailako trebakuntza-zikloetako unibertsitate-ikasleak, erdi-mailako trebakuntza-zikloetakoak, lanbide-heziketa dualekoak, trebakuntza okupazionalakoak eta batxilergokoak.



Babesletzak

Hau dute helburu Euskaltel Taldearen babesletza-jarduerak: marka posizionatzea, sendotzea eta gizartera hurbiltzea, lotura emozionalaren bidez. Giro atsegineko ekitaldietan egin dira alor horretako komunikazio-ekintza guztiak, hau da, jendea gozatzera, ikastera edo esperientzia jakin batzuk bizitzera joaten den leku eta uneetan.

Familia-jarduerak erreferentzia izaten jarraitzen du Taldearen babesletzan edo ekitaldi propioen antolakuntzan. Hori dela eta, milaka lagun biltzen dituzten ekitaldiak antolatzen ditu Taldeak Bilbon eta Donostian (Euskaltel Kirol Eguna, adibidez), gizartea kirolaren abantailez kontzientziatzeko, eta desgaitasun funtzionalen bat duten herritarrek ere hartzen dute parte.

Izan ere, gizartearen premiak arretaz aztertu ondoren, haren aldeko jarduerak antolatzen ditu gure konpainiak, betiere bere politikekin bat datozenak. Gizartearekiko lotura sortzen dute jardura horiek, komunitate bateko partaide izatearen harrotasuna eragiten eta, kasu guztietan, tokian tokiko hornitzaileen kontratazioa sustatzen. Goi-mailako kategoriarantz itzuli den honetan, Gipuzkoa Basketen babesle teknologikoa ere izan da Taldea.

Eta, aurten ere, berritu egin du Euskaltelek ikas-tetxeekiko konpromisoa, eta EAEn eta Nafarroan egiten diren euskararen aldeko lau jaien babesle jardun da hogeigarren urtez. Zenbait trebezia-proba eta talde-lan dira lehiaketaren ardatz. Horrez gain, Bezeroaren Esperientziak deritzen zenbait kanpaina sustatu dira Euskadin, Galizian eta Asturiasen babesletzaren bidez. Horrez gain, Bezeroaren Esperientziak deritzen zenbait kanpaina sustatu dira Euskadin, Galizian eta Asturiasen, fidelizazio-ekintzen bidez. Euskaltelek 200.000 bezero baino gehiago gonbidatu zituen 2017an

Las noches de Comedy Centralen saioetara, kulturaz eta aisialdiaz gozatzeko aukera eskaintzearren bere bezeroei. Euskaltelen eta Comedy Centralen arteko lankidetzaren balantzea oso positiboa izan da orain arte egin diren hamar saioetan. 2017an, Euskaltelen 24.000 bezerori baino gehiagori eskaini zaie jada Comedy Centraleko komikoen zuzeneko emanaldiak ikusiz komedia-gau bat bizitzeko aukera. Komedia-kanala da, erabat, Comedy Central, eta Euskaltelen TBko programazioan dago.

Babesletza-ekitaldi guztiek ekarpen nabarmena egiten diete Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko gizartei.

Rk, berriz, 4.500 bezerotik gora gonbidatu ditu zenbait ikuskizun eta jardueratara, guztiak Galiziako kulturaren sustapenarekin, aisialdiarekin eta ekintzailetzarekin lotura dutenak. Denetarik izan dute bezeroek: gosariak, jardunaldi teknologikoak, film-estreinaldiak, saskibalo-partidak, pilotaje-probak, robotika-lantegiak...

Telecablek, azkenik, opari eman die futbola kirol horren ikuskizunak kontratatuta ez dauzkaten bezero askori. Gainera, 300 bezero gonbidatu ditu, Wuakirekin batera, zientzia-fikzioko Beyond telesailaren aurrestreinaldira, Telecable eskaintzen hasi berri den telebista-kanal hori sustatzeko. Bestalde, Asturiasko Yelmo zinema-aretoekiko hitzarmena dela medio, 3.000 bezerori baino gehiagori egin zaizkie deskontuak sarreretan (astelehenetik igandera, azaroan eta abenduan), eta 100 erabiltzaile joan ziren Gijónko Zinemaldira, zeinaren babesle baita Taldea.

Jarduera instituzionala

Euskaltel Taldearen interes-taldeei hurbiletik entzuteko eta haiekiko konpromisoa sendotzeko tresna da jarduera instituzionala. Interes-taldeen itxaropenen eta hauen betetze-mailaren jarraipena egiten du jarduera-mota horrek. Horrez gain, administrazio publikoarekiko harre-

man instituzionalak kudeatzen ditu, bai eta haien helburuak, harreman komertzialak eta premiak ere. Adierazle bidez haztatzen da interes-taldekiko harremanari buruzko informazio guztia, eta harreman horren ikuspegi oso batez baliatuta hartzen dira erabakiak.

Euskaltel Konekta Fundazioa



Euskaltel Konekta Fundazioari dagokionez:

Pertsonen arteko loturak sortzen eta sustatzen laguntzen duen irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatua da Euskaltel Konekta Fundazioa, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien alorrean (IKT) diharduena, lau lerro estrategiko hauen bidez:

- dibulgazio-proiektuak eta teknologia berriak
- ekintzailatza eta inkubagailu digitalak
- gizarte-teknologia
- Euskaltel Konekta markaren posizionamendua.

Teknologia berriak dibulgatzeko proiektuak

Encounter sarea: 25. Euskal Encounter egin zen 2017an. Espainiako Estatuko party informatiko jendetsuena eta zaharrena da. Euskaltel Konekta Fundazioak antolatzen du, **Gipuzkoa Encounter** eta **Araba Encounter**ekin batera. Partaide-kopuruari dagokionez, markak hautsi dituzte topaketa horiek guztiek herritar guztientzat zabalik egon ohi diren "Openguneei" esker. Teknologia berriei buruzko lantegiak eta jardunaldiak antolatzen dira guzti horietan. Informatikaren alorreko profesionalek eta amateurrek hartu ohi dute parte dibulgazio teknologikoko topaketa horietan, zeinen helburua jakintza trukatzeta eta taldeko jarduerak egitea baita, tresna nagusia ordenagailua dela betiere. 2017an, Galiziara zabaldu da Encounterren irismena, XGN R Encounterra, hain juxtu ere. Galiziako Silleda herrian egiten da topaketa hori azken 17 urteotan eta, lehenbiziko aldiz, R konpainiak ere hartu du parte haren antolaketan. 1.200 bat partaide eta bisitari elkartu dira Pontevedrako Silleda herriko azoka-eremuan, guztiak ere teknologia berrien zaleak.

Gamegune. Espainiako Estatuko Hearthstone lehiaketarik ospetsuena da Gamegune, eta 17 urte bete ditu jada. Lineako bideojokoen profesional eta zaleentzat dago pentsatua, eta bat dator Euskaltel Konekta Fundazioaren helburuarekin: teknologia berrien dibulgazioarekin, alegia.

E-Gameak – Gamegune Open-ak. Euskaltel Konekta Fundazioak onlineko bideojokoetarako plataforma berri bat sortu du, Gamegune Open ekimen berriaren euskarri izan dadin. Gamegune Open deritzenak urtean zehar egiten diren zenbait bideojoko-txapelketa eta -liga dira. Nahi duten guztiek har dezakete parte lehiaketa horietan. Plataforma horri esker, urte osoan egin daitezke tokian tokiko ligak eta txapelketak, Internet bidez.

First Lego League. Euskaltel Konekta Fundazioak First Lego League antolatzen ere laguntzen du. Sei eta hamasei urte bitarteko 500 lagunek baino gehiagok hartzen dute parte nazioarteko robotika-lehiaketa horretan, non zientziarekin, teknologiarekin eta berrikuntzarekin lotura duen arazo erreal bat konpondu behar duten, "Opengunean" antolatzen diren jardueren bidez. Edurne Donlo psikologoak hitzaldi bat eman zuen eremu ireki horretan gai honi buruz: nola erabili behar duten mugikorra adingabeek. Iaz, Eusko Jaurlaritzarekin, Lauaxeta ikastolarekin eta Azti Tecnaliarekin batera hartu zuen parte Euskaltelek topaketa horretan, STEAM (Science, Technology, Engineering, Arts and Maths) heziketari buruzko mahai-inguru batean.

Galizian ere hartu dute parte First Lego Leaguen.

Women in progress. Bigarren urtez antolatu dira Emakumea eta Teknologia Jardunaldiak, Euskaltel Konekta Fundazioaren laguntzaz. Jardunaldiaren helburua: zientzia-ikasketak egitera bultzatzea jardunaldira inguratzen diren ikasle emakumezkoak. Horretarako, hainbat lantegi eta hitzaldi egiten dira hiru egunez. 2017an, Gasteizko Artium Museoa egin dira jardunaldiak, martxoaren 18, 19 eta 22an.

Innova. Apirilean egin ziren bosgarren Innova jardunaldiak, Euskalduna Jauregian eta, besteak beste gai hauek jorratu ziren: berrikuntza, negozio digitala eta sormena. Euskaltelen onlineko kanal-ekipoaren arduradunak, Asier Gezuragak, Lean Thinkingari buruzko hitzaldi bat eman zuen, oso interesgarria eta mamitsua, aretoa jendez gainezka zela.

Ekintzailatza eta inkubagailu digitalak

Bind 4.0. 4.0 industriako start-up onenen garapena bultzatzeko programa publiko-pribatua hartu du parte Fundazioak 2017an. Programa horren bidez, punta-puntako enpresa industrialekin proiektuak egiten

2017ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



Hornitzaileen artean erantzukizun sozial korporatiboko jardunbide egokiak identifikatuko eta partekatuko ditugu.

Ikastetxeekin eta zentro teknologikoekin dugun harremana estutuko dugu, eta hitzarmen gehiago sinatuko ditugu.

2017

Hauek lortu ditugu...

ESG irizpideak baloratuko ditugu Taldearen hornitzaileak hautatzean.

Babesletzako eta gizarte-konpromisoko ekintzek zer eragin duten jakingo dugu.

Hartutako konpromisoen betetze-maila

- ☒ Helburua beteta
- ☐ Prozesua aurreratuta
- ☐ Prozesua martxan
- ☐ Neurriak hartzen hasita

dira, eta laguntza-programa osoa eskaini. BIND 4.0, berriz, aukera bikaina da enpresa industrialentzat, munduko talenturik onenak identifikatzeko eta haiekin harremanetan jartzeko bidea bizkortu egiten baitu; horrez gain, puntako teknologia eskura jartzen ditu, eta 4.0 Industriako proiektuen eta soluzioen garapenera laguntzen.

KBI. KBI Digitalekin ere jarduten da elkarlanean Fundazioa. Bilboko Udalak eta Bizkaiko Foru Aldundiak hitzarmen bidez sortua da KBI, ekonomia digitaleko inkubagailu aurreratua, zeinaren helburu nagusia baita ekonomia digitaleko sektorean enpresa sortu berrien zein jada sortutakoek ekintzailatza-proiektuak sustatzea. Alor digitalean berrikuntza sustatzeko eta ekimenak garatzeko erreferentziako zentro bihurtzea du xede KBI Digitalek, bai eta aplikazio berrien start-upa sortzeko eta IKTen sektoreko enpresak garatzeko ere.

Global Innovation Day (Innobasque). Gune irekia, bizia eta partaidetzakoa da Global Innovation Day. Innobasquek (Berrikuntzaren Euskal Agentzia) sustatzen du, eta milaka lagun biltzen ditu urtero. Harremanak sortzeko, ezagutza trukatzeko eta berrikuntza bertatik bertara ezagutzeko aukera ezin egokiagoa da. Euskaltel Taldeak stand bat jarri zuen, Big Dataren alorrean konpainiak egin dituen azken aurrerapenen berri emateko. Innobasque Steam-en ere hartzen du parte Taldeak. Hezkuntza ez-formaleko eragileentzako sentsibilizazio- eta sozializazio-ekimen aitzindaria da Innobasque Steam, beren jardueretan STEAM heziketa erabil dezaten sortua.

Bilbao Berrikuntza Garage - Innovation Lab Bilbao. Bilboko berrikuntza-laborategia (InnolabBilbao) berrikuntzako gune ireki bat da, zeinean teknologia eta enpresak bat egiten duten eguneroko enpresa-beharretarako irtenbide teknologikoak aurkitzeko. Helburu nagusia da enpresa- eta ekonomia-arloko profesional,

elkarte eta erakundeekiko elkarguneak sustatzea. Horregatik, hain juxtu ere, hartzen du parte Euskaltel Taldeak ekimen horretan.

Gizarte-teknologia

HETEL. HETELek (Euskadiko Lanbide Heziketako Ikastetxeen Elkarteak) aliatu estrategikoa du Euskaltel, lanbide-heziketaren eta gazteen artean zientziarekiko zaletasuna sustatzearen alde gogotsu jarduten baita Taldea. 2009az geroztik, berriz, telekomunikazio- eta informatika-sistemen zikloko 60 bat ikaslek hartzen dute parte HETELek martxan jarri zuen SHARE lankidetzako proiektuan. Taldeak egiten dute lan ikasleek, aplikazio-zerbitzari batzuk instalatzeko ikastetxe bakoitzean, ikastetxea egoitza bat baino gehiago dituen enpresa bat dela simulatuta.

Familia adimentsuak. AFAE (Acción familiar de Euskadi) gobernuz kanpoko erakundearekin batera, proiektu bat garatu du Euskaltelek kontziliazioa, arrisku psikosozialen prebentzioa eta osasunaren sustapena bultzatzeko. Hiru mintegi antolatzen dira proiektu horretan, lantaldeetako kideak honetan trebatzeko: bizitza pertsonala, familiakoa eta lanekoa egokiro nola uztartu.

Euskaltel Konekta markaren posizionamendua

Musika-jaialdiak. Last Tourrek Euskadin antolatzen dituen hiru musika-jaialdietan hartu du parte Fundazioak, betiere Euskaltel Konekta marka hedatzeko ahaleginari jarraituz: BBK Live, urtero Bilbon egiten den pop- eta rock-jaialdia, Espainiako Estatuko nagusienetako bat. Kutxa Kultur Festibala, berriz, jaialdi berria da, eta Donostian egiten da. Eta, azkenik, Azkena Rock jaialdia, rock-talde undergrounden jaialdi bat, izen ezagun asko biltzen dituena. Hainbat stand jarri dira jaialdi horietan, WiFi zerbitzua emateko bertarantzen diren guztiei.



Euskaltel Konekta Fundazioaren helburuak

Hauek dira Euskaltel Konekta Fundazioaren helburu nagusiak: gazteen eta IKTen arteko lotura areagotzea, teknologia berrien alorreko jarduerak bultzatuz; IKTen gaineko ezagutza eta haien erabilera arduratsua hedatzea gizartearen; erreferentzia izatea Euskadiko IKTen sektorean, arlo horrekin lotura duten ekimen eta ekitaldi guztietan parte hartuz, eta bere jarduerak lurraldean arrakasta izan duten IKTen eremuko ekimenen erakusleho izatea.

2018rako konpromisoak



Inbertitzaileekiko Harremanen Sailarekiko analisten gogobetetze-mailari buruzko inkesta bat egingo da.

Tokian tokiko unibertsitateekiko harremanak sendotu egingo dira.

2018-20ko EES Gidaplan berria berrikusi eta martxan jarriko da.

2018

Hauetan egingo dugu lan...

Euskaltel, R eta Telecable konpainien harreman-eredua homogeneizatu egingo da.

Lankidetzako sarearen kudeaketa korporatiboa berrikustea

Euskaltel Konekta Fundazioaren jarduerak Taldean sendotzea.

6

Euskaltel Taldearen
estrategiaren oinarriak



Hazkunde
dibertsifikatua



Jardueren
bikaintasuna



Arreta
berezia



Bezero-balioa
babestea

Kapital intelektualak

Kapital intelektualak zeharkako eragina du 2017-2019 Plan Estrategikoaren helburuak betetzen laguntzeko, lau zutaberen bidez. Gainera, berrikuntza ezinbesteko balio korporatiboa da Taldearen negozio-ereduan.

Digitalizazioa eta eraldaketa digitala sustatzen

Euskaltel Taldea telekomunikazio-sektoreko enpresa izanda, etengabe berritzea eta azken teknologia erabiltzea ezinbestekoa da eraginkorrak izateko eta sektorean gaur-gaurko zerbitzuak eskaintzeko.

Berrikuntza lehiakideengandik bereizteko oinarritzko elementu izanik, epe luzeko bere estrategian, berrikuntzan punta-puntan egotea da Euskaltel Taldearen asmoa. Etengabe berritzen ari den negozio baten oinarria dira teknologia berriak; izan ere, bezeroek onena nahi dute, eta merkatuak gero eta aukera teknologiko gehiago eskaintzen ditu. Euskaltelek, merkaturako operadore lider gisa, bere bezeroentzako produktu eta zerbitzuen eskaintza indartu eta zabaltu nahi du, bezeroek merkaturako aukerarik aurreratuenak izan ditzaten TBan, Banda Zabal finkoan eta mugikortasunean.

Kontsumitzaileen eguneroko bizimodua errazte aldera, eta beharrezko dituzten zerbitzuak eta produktuak eskaintzeko, sistema guztiak etenga-

be eguneratzen ditu taldeak, eta lehiakideei aurrea hartzen saiatzen da, joera berriak identifikatuz, bai interes-taldeein modu aktiboan entzunda eta bai Customer Experience erabilita.

2017an, Taldearen berrikuntza-jardura alderdi hauetan oinarritu da: bikaintasun operatiboaren hobekuntza, negozio-arlo berrien garapena, eta produktuen berrikuntza (batez ere, IoT, telebista eta WiFi-a, eta mugikortasuna). Gainera, arlo horretan 5Garen zaintza normatibo eta teknologikoa egin dugu, hurrengo urteetan garatzeko.

Berrikuntzaren Unitate Korporatiboak sektoreko joera berriak aztertzen ditu, teknologia berriak, eta Taldearen bideragarritasuna produktu eta zerbitzu berriei une egokian bultzada emateko.

Berrikuntza digitala

Berrikuntzako inbertsioa

Euskaltel Taldea jakitun da Euskadin, Galizian eta Asturiasen teknologien arloan duen lidergoaz. Lan garrantzitsua egiten du enpresetan eta pertsonen eguneroko bizimoduan berrikuntza, kultura digitala eta digitalizazioa sustatzen.

2017an, Taldeak 14 milioi baino gehiago inbertitu ditu I+G+Ban; zenbait programa bultzatu ditu enpresen digitalizazioa eta start-up teknologi-

koak sustatzeko (eta horrek ere eragina du tokiko garapen ekonomikoan).

Euskaltel Taldeak berrikuntza jasangarria bultzatzen du, kontuan izanda teknologia berriek duten gaitasuna gizarte-arloan nahiz ingurumen-arloan ekarpena egiteko. Bestalde, ikerketa sustatzen du, eraldaketa digitalak eskaintzen dituen aukera guztiak barne hartzen dituzten gailu eta zerbitzu berritzaileak sortzeko.

Proiektu nagusiak

2017an, hainbat produktu merkaturatu ditu taldeak, nagusiki sarearen gaitasuna hobetzearekin, Hodeiko zerbitzu berriak merkaturatzearekin eta Gauzen Internetekin (IoT) lotuak.

2017an, Android TBren aplikazioak eta 4K irudi-kalitatea dituen Estatuko lehen telebista-deskodematzailerak merkaturatu zuen Taldeak; modu horretan, Interneten mundua eta telebistako azken teknologia elkartu zituen. 4K irudi-kalita-

ra berri batzuetarako abiapuntua. Atea zabalik dago etorkizuneko ekosistema batentzat: profesionalak, enpresa espezializatuak, telebista edukiz hornitzeko aplikazioak... Eta Euskaltel Taldea izango da arlo horretako ekimen berritzaileen bultzatzaile nagusi.

Bestalde, StartUps Euskaltel eta StartUps R programak ere bultzatu zituen Taldeak. Konpainiaren programa estrategikoak dira, atak irekitzen dizkietenak ekintzaileei eta ekimen berritzaileei, helburutzat harturik haien proiektuak sektore produktiboekin lotzea eta haien ideiak enpresa-munduan gauzatzea.

Taldearentzat estrategikoak diren arloetako start-up teknologikoei zuzendua da ekimena: gauzen Internet, adimen artifiziala, zibersegurtasuna, sareko eta komunikazioetako teknologia berriak, WiFi-a eta 5G, 4K deskodematzaileraren bidezko eduki berriak eta aplikazioak. Proiektu honi esker, Euskadiko eta Galiziako 40 enpresa baino gehiagok egin zuten bat StartUps programaren lehen edizioarekin; modu horretan, doako telekomunikazio-zerbitzuak, ekipamendua, trebakuntza, workshopak, net-workinga eta ikusgaitasuna eskaini zaie.

Gainera, teknologiak eskaintzen dituen aukera guztiak jartzen ditu Euskaltelek enpresa bezeroen eskura, lehiakorragoak izan daitezen eta ahalik eta etekinik handiena atera diezaiozten ekosistema teknologiko eta berritzaileari. Taldeak sektoreko erreferentziazko enprekin elkarlanean antolatutako jardunaldien bidez,



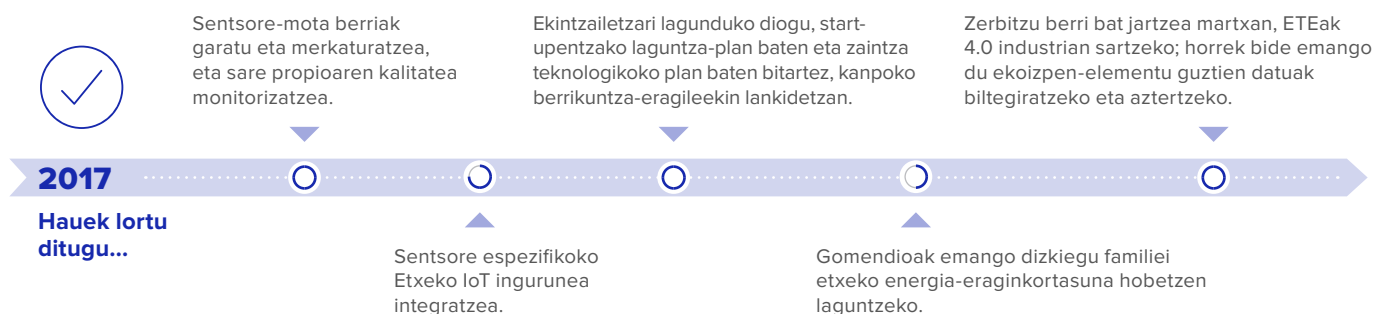
Modu honetan erantzuten diegu gure erabiltzaileekiko hurbiltasun-konpromisoari eta haien beharrei, eta harrituta uzten ditugu gure produktuekin

FRANCISCO ARTECHE
Kontseilari delegatua



tea orain arteko bereizmen handiena da —lau aldiz hobe HD bereizmen handia baino—. Googlekin sinatutako akordioari esker, telebistan Android aplikazioak izan ditzakete bezeroek. Euskaltel Taldearen bezeroek Android aplikazioak izan ditzakete telebistan. Produktu berri honekin, iparraldeko autonomia-erkidegoetan aplikazio-garatzailerak badute negozio-auke-

2017ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa





14 M

inbertitu
ditugu
I+G+Bn

informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera dakarren aldetari buruzko ikuspegi praktikoa bat partekatuko da guztion artean.

Euskadin berrikuntza sustatzeko jardura garantzitsua da, baita ere, Deustuko Unibertsitateko Orkestra-Lehiakortasunerako Euskal Institutuaren jardueren alde egiten dugun apustua.



40

start-up
babestu
ditugu

Hain zuzen ere, hurrengo lau urteetan jardura horiek babesteko konpromisoa berretsi du Euskaltelek, eta, horrez gain, Ekonomia Digitalaren Katedra bultzatuko du, Institutuak berriki sortua.

Orkestrak bere manifestuan, Euskadiren etorkizuneko 10 erronka nagusiei buruzkoan, dioenez, ekonomia digitala funtsezko alderdia izango da Euskadiren lehiakortasuna bultzatzeko; hain zuzen, Euskaltel enpresa liderra da, eta erreferentzia da berrikuntzan eta lurraldearen garapen ekonomikoaren bultzatzaile gisa.

Bestalde, berrikuntzarekin lotutako hainbat programa babestu eta bultzatu ditu Euskaltel Konekta Fundazioak, hala nola Bind 4.0 eta Innolab. Lehenengoa 4.0 industriako start-up onenen garapena bultzatzeko programa publiko-pribatua parte hartzean datza.

Programa horren bidez, punta-puntako enpresa industrialekin proiektuak egiten dira, eta laguntza-programa osoa eskaini. 2017an, enpresa eragile gisa hartu dugu parte Euskalteko bezeroen fidelizazioa hobetzeko proiektu batean. Bigdataren bidez lortutako datuen anali-

si-teknologiaren oinarrituta, aurreikuspen-eredu bat diseinatu nahi da proiektu horren bidez.

Bilboko berrikuntza-laborategia (InnolabBilbao) berrikuntzako gune ireki bat da, zeinean teknologiak eta enpresak bat egiten duten eguneroko enpresa-beharretarako irtenbide teknologikoak aurkitzeko. Bilboko Berrikuntza Zentroa elkarrekin sustatzen du, zeinaren bazkide sortzaile baitira BBK Fundazioa, Mondragon



Euskal gizartearen garapenarekin eta eraldatze digitalarekin Euskaltelek duen konpromisoari erantzuten dio Taldearen Start-up Planak

FRANCISCO ARTECHE
Kontseilari delegatua



Korporazioa, Deustotech, IBM eta Euskaltel. Ekimen horren parte dira, baita ere, Iberdrola eta Bilboko Udala, Bilbao Ekintzaren bidez. Helburu nagusia da enpresa- eta ekonomia-arloko profesional, elkarrekin eta erakundeekiko elkarguak sustatzea.

2018rako konpromisoak



Etxeko merkatuan eta ETEetan IoT garatzea eta aplikatzea.

Enpresentzako eraldaketa digitaleko proiektuak erraztuko dituen teknologia garatzea.

4k deskodetzaile berriak dituen ahalmenak hobetuko dituzten telebistako zerbitzu berriak garatzea.

2018

Hauetan egingo dugu lan...

Adimen artifizialean oinarritutako erabiltzaile-interfazeak aplikatzen.

WiFi sistema hobetuak aplikatzea.

7

**Beste argibide
batzuk**

Zenbait ohar Txosten honetaz

Elementu hauek izan ditugu oinarri Txosten hau prestatzeko lanean: informazio finantzarioa eta ez-finantzarioa kudeatzeko Euskaltel Taldean ezarritako sistema, eta interes-talde guztiei Euskaltel Taldearen alderdi materialen alorreko jardueraren berri emateko Euskadin, Galizian eta Asturiasen garatutako ekimenak.

Txostenaren irismena eta profila

Global Reporting Initiative (GRI) gidaren arabera prestatu du Euskaltel Taldeak “Enpresa arduratsua” Txostena, haren bertsio gaurkotuena den GRI Standards-en printzipioei eta irizpideei jarraikiz. Jasangarritasun-txostenak egiteko erabiltzen den nazioarteko erreferentzia estandarra da gida hori, kontuan hartzen baititu akziodun, bezero, langile, hornitzaile eta, oro har, gizarte osoarentzat esanguratsuenak diren alderdi guztiak, barne dela ESG (Environmental, Social and Governance) deritzen alderdiei buruzko informazio zehatza.

GRIk ezarritako jarraibideak betetzeko, materialtasun-azterketa bat egin du konpainiak, eta, hari esker, bere negozioarako garrantzitsuak diren eta konpainiaren interes-taldeek erabakiak hartzeko prozesuetan eragina izan dezaketen gai sozial, ingurumeneko eta ekonomikoetan egin ditzake ahalegin guztiak. Gainera, Nazio Batuen Erakundearen Mundu Itunaren sinatzaile izaki gure Taldea, ekimen horrek ezartzen dituen printzipio horien betetze-maila islatzen du Txostenak.

Egindako materialtasun-azterketan garrantzitsutzat identifikatutako gaiak aztertzen ditu doku-

mentuak, eta orri hauetan daude irakurgai azterketa haren prestatze-prozesua eta emaitzak. Euskaltel Taldearen jarduerak denboran zehar izan duen bilakaera baloratzeko oinarria izango dira txosten honetako datuak, aurreko “Enpresa Arduratsua” Txostenean prestatutako oinarrizko lerroari jarraikiz. Bestalde, reporting-sistema handitzen eta integratzen ari gara, hurrengo ekitaldientarako adierazle guztien irismenean txertatzeko.

Emandako datu guztietan, adierazle ekonomikoetan ez gainerakoetan, Telecom kontuan hartzen da 2017ko urtarilaren 1etik. CINFOren datuak adierazle ekonomikoetan bakarrik daude jasoak.

Txosten honen edukia handitu egin dugu, eta hauekin lotu: Euskaltel Taldearen webgunean argitaratutako informazioarekin, EMAS Ingurumen Adierazpenarekin, gobernu korporatiboaren urteroko txostenarekin eta 2017ko ekitaldiko urteko kontu bateratuekin; Kudeaketa Txostenaren parte da, eta haren onespenez, gordailutze- eta argitaratze-irizpide berak zaizkio aplikagarri, azaroaren 24ko 18/2017 Errege Lege Dekretua betetzeko xedez. Halaber, CNMVren Gobernu Oneko gomendioak betetzen ditu aintzat Txostenak.

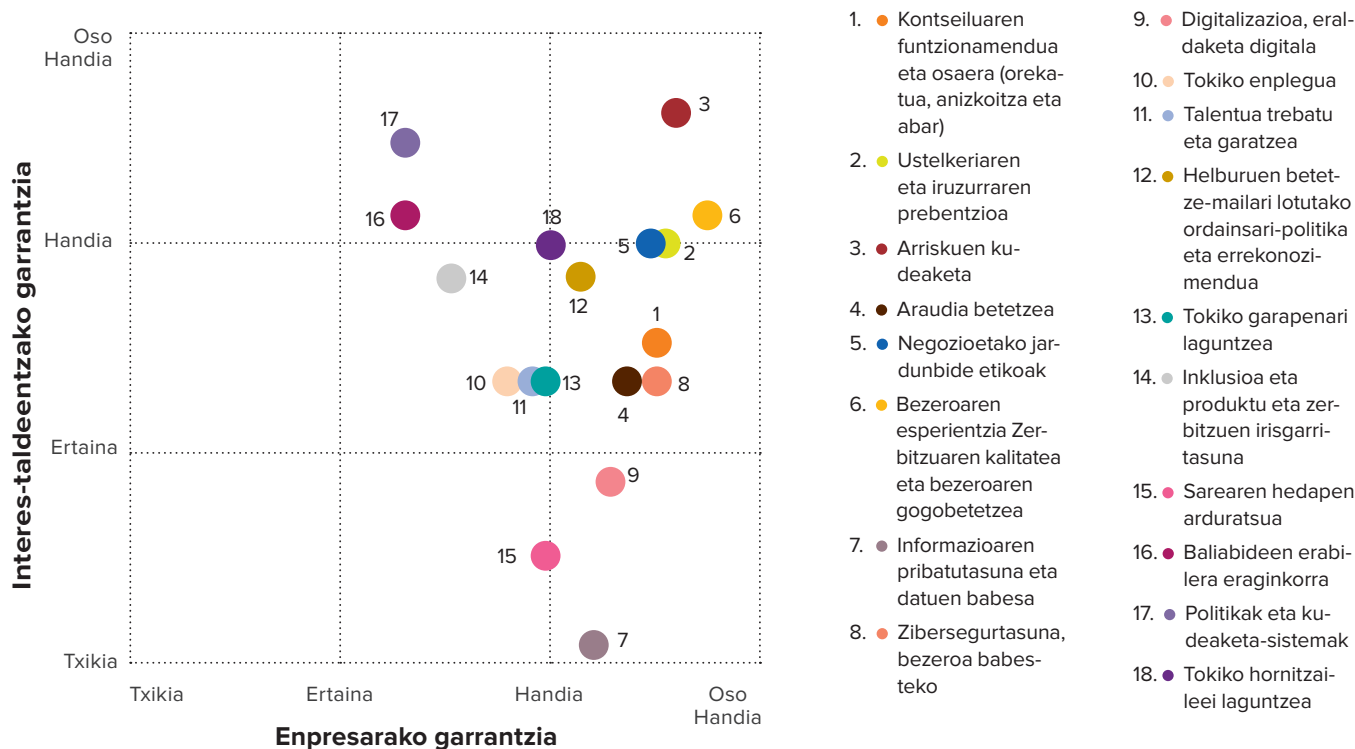
*Materialtasun-azterketa barneko aldagaiak nahiz kanpokoak erabiliz enpresarentzat garrantzitsuak diren gaiak identifikatzean datza.

Materialtasun-azterketa

Euskaltel Taldeak materialtasun-azterketa bat egin du 2017ko ekitaldian, GRI Standars-en estandarren irizpideen arabera. Lehenik eta behin, kanpo-azterketa bat egin da, elementu hauek aintzat harturik: sektorearen joera nagusiak; Euskaltel Taldeaz prentsan argitaratutakoaren azterketa sakona, Factiva tresnaren bidez; Taldearen webguneetan eta haren lehiakideenetan argitaratutako edukia; ESKri buruzko PEERsen lerro estrategikoak, eta analista nagusiek jasangarritasunaz eskatutako informazioa. Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4GOOD eta CDP izan ditu oinarri nagusi azterketak. Kanpo-azterketa horretarako, aintzat hartu dira Euskaltel Taldearen interes-taldeen premia eta kezka nagusiak ere, langileek, bezeroek, gizar-teak, akziodunek, hornitzaileek eta erakundeek erabilgarri dituzten komunikazio-bideen bitartez detektatuak guztiak ere. Barne-azterketa bat ere egin da, hauek aintzat hartuta: Euskaltel Taldearen estrategia eta haren politika, eta etorkizuneko de-

safioei buruzko informazioa, aliantza estrategikoak eta jasangarritasunaren alorrean bultzatutako ekimenen gaineko dokumentazioa. Azterketa horien emaitza, berriz, hau izan da: Enpresaren Erantzukizun Sozialari dagozkion 80 gai esanguratsu identifikatu dira, eta 36 ataletan sailkatu Euskaltel Taldearentzat; ondoren, ebaluatu egin dituzte Barne Auditoretza, Komunikazioa, Ekonomia eta Finantzak, Compliance, Ingurumena, Marketina eta Bezeroa, Harreman Institutuzionalak, Estrategia, Giza Baliabideak, Juridikoa, Erosketak, Berrikuntza eta Inbertitzaileekiko Harremanak alor korporatiboek. Alderdi bakoitzak alor horientzat zer garrantzi duen balioetsi du ebaluazioak, aintzat hartuta Taldearen eragiketetan eta ospean duten eragina, eta lehentasuneko 18 atal identifikatu dira, matrize honetan ikusten den barne-eta kanpo-azterketaren eta barne- eta kanpo-ebaluazioak haietako bakoitzari emandako garrantziaren arabera. Gai material horiek dira Txostenaren ardatza.

GAI MATERIALEN MATRIZEA



Interes-taldeekiko elkarrizketa

Taldearen Erantzukizun Sozialeko politikak, zeina 2016ko maiatzaren 24ko Administrazio Kontseiluak onartu baitzuen, eragile bakoitzak bete beharreko konpromisoak eta ildo nagusiak ezartzen ditu. Horrez gainera, EESko Gidaplana inkestaren eta azterketen bidez ezagututako interes-taldeei egindako kontsultetan identifikatutako itxaropenenetan oinarritzen da. Euskaltel Taldearen bi balio korporatibok, hurbiltasunak eta zintotasunak, definitzen dituzte enpresako profesionalen jardunbideak eta, gainera, Taldearen ezaugarri dira haren interes-talde guztiekiko harremanetan. Bestalde, balioa jardueralekuan bertan sortzea da Taldearen faktore bereizgarrietako bat, Taldeak diharduen lurralde bakoitzeko eragile guztiekiko konfiantzagirotasuna sorrazten baitu horrek.

Gainera, Komunikazio Plan bat garatu du Taldeak, interes-talde guztiak aintzat hartuta eta jarduerak guztiek Euskaltel taldearen xedea, helburuak eta aipatutako balio korporatiboak oinarri dituztela. Taldearen komunikazioak, berriz, ezaugarri hau du: harreman estua bere merkatuarekin eta iritzizortzaileekin. Euskaltelk, R-k eta Telecablek Euskadi, Galizia eta Asturiasko beren interes-taldeekiko baliatzen dituzten gardentasuna eta hurbiltasuna ditu oinarri harreman horrek. Interes-taldeekiko komunikazio- eta harreman-eredu horrek ospe handia eman diote Taldeari (sektore osoko handiena, zalantzarik gabe), bai eta bere merkatuarekiko identifikazio-maila izugarria ere, zeinak nabarmen bereizten duen lehiakideetatik.

Harremana hurbila eta zintzoa izan dadin, zenbait plataforma baliatzen ditu Euskaltel Taldeak, eta zuzeneko eta noranzko biko elkarrizketa sustatzen du, haren bidez bezeroek, akziodunek, langileek eta gizarteak beren premiak azaldu eta hobekuntzak proposa ditzaten. Taldeko sail nagusi bakoitzak aztertu ditu interes-taldeak 2017an, gure konpainiarekin zuzeneko harremana duten eragile guztiak identifikatzeko. Hartara, eguneratu eta egokitu egiten dira egindako jarduerak, eta xede publikoarekin lotura estuagoa duten kanal formalak eskaintzen.

Bestalde, 2017ko ekitaldian eguneratu egin dugu Kanal Etikoaren mekanismoaren funtzionamen-

dua. Kanal horren bidez, komunikazio-tresna bat eskaintzen zaie Taldeko profesionalari, bezeroei, hornitzaileei eta hirugarren batzuei, segurtasuna eta konfidentzialtasuna bermatuak dituztela, Kode Etikoa, Jokabide Arauak edo Euskaltel taldearen Gobernu Korporatiboko Sistemaren beste zeinahi arau edo legedia zein enpresaz kanpoko araudia urratzen dituztela deritzoten ekintza edo jardueren berri eman dezaten. Customer Experience izan da bezeroekiko komunikaziorako Euskaltel taldearen programa

Kode Etikoak agintzen duenez, interes-taldeekiko harremanetan irizpide etikoak eta gardentasuna erabiltzeko konpromisoa du Euskaltel Taldeak, arduraz eta hurbiltasunez jardutekoa, eta interes-taldeen kezka eta premietara egokitzekoa.

nagusietako bat. Bezeroak hobeto ezagutzen laguntzen digu tresna horrek, eta haien eguneroko jardunerako lagungarri diren produktuak eta zerbitzuak garatzen. Gainera, entzute aktiboa bereziki garrantzitsua izan da langileen kezken berri jasotzeko, gogobetetze-inkestaren bidez bidali baitituzte beren iritzia, gure konpainiaren funtzionatzeko erari eta etorkizuneko desafioei buruzkoak. Akziodunei dagokienez, berriz, bereziki garrantzitsua izan da 2017a. Ekitaldi horretan, inbertitzaileekiko harremanez arduratzen den sail korporatiboak areagotu egin ditu roadshowak eta analistekiko interakzioak, eta banaketa-zerrendak prestatu dira, Taldearen etengabeko hazkundearen berri haiei emateko. Investor Day izan da urteko ekitaldi aipagarrienetako bat. Azaroan egin genuen, eta han partekatu

genituen lorpen nagusiak eta hurrengo urteotarako estrategia. Bestalde, gizartearekiko konfiantza-sare bat eraikitzen jarraitu du Taldeak, zenbait ekitaldi babestuz, tokian tokiko kultura garatuz eta digitalizazioa sustatuz, Euskaltel Konekta Fundazioaren bitartez. Horrez gain, administrazioekiko etengabeko harremanak aberastu egiten du taldearen jarduera-eremuaren eta haren premien gaineko ezagutza. Halaber, zuzeneko harreman iraunkorra dugu taldearen hornitzaileekin, Erosketak sailaren

bidez. Funtsezkoa da sail horren lana hornidura-katean sortzen diren kezkek detektatzeko. Zuzendaritza Taldearen “ate irekiko” politikak, berriz, erraztu egiten du informazio-trukea eta kontsulta-bidalketa. 2017an, Taldearen hedapenari buruzkoak izan dira Kontseiluari eta Zuzendaritzari helarazi zaizkion kezka nagusiak. Kanal batzuetatik eta besteetatik, digitalizazioarekiko eta eskaintako zerbitzuaren kalitatearekiko geroz eta interes handiagoa hauteman da, oro har.

Euskaltel Taldearen interes-talde eta elkarrizketa-kanal nagusiak

Interes-taldea

 Gizartea	Gizarte-erakundeak, unibertsitateak eta hezkuntza-zentroak, ikerketa-zentroak, eragile ekonomikoak, tokiko komunitatea, iritzi-sortzaileak, kontsumitzaile-elkarteak eta komunikabideak.	- Sare sozialak - Hedabideekiko harremana - Unibertsitate eta beste erakunde batzuekiko lankidetzatza	Tokiko enplegua, tokiko elkarte eta instituzioekiko konpromisoa, ekimen sozialak eta kulturaren sustapena.
 Bezeroak	Enpresak, etxeko bezeroak, erakundeak eta sektore publikoa	- Euskaltelen eta R-ren webguneak - Aplikazio mugikorak - Erreklamazioak - Customer Experience	Bezeroentzako hurbileko arreta, gardentasuna tarifetan, inklusio digitala, zerbitzu-kalitatea, I+G+Bko inbertsioa, osasun digitala eta datuen pribatasuna, besteak beste.
 Langileak	Hitzarmenez kanpoko eta hitzarmenaren barruko profesionalak, langileen ordezkariak (LO), bekadunak eta Aldi Baterako Laneko Enpresak	- Barne-komunikazioko kanalak - Intraneta - Gogobetetze-inkesta	Bizi-kalitatea lanean, ongizatea eta osasuna, aukera-berdintasuna, langileekiko konpromisoa, trebakuntza eta garapena.
 Hornitzaileak eta aliatuak	Banatzaileak, instalatzaileak, kontratak, hornitzaile estrategikoak, operadoreak, azpiegituren hornitzaileak	Gogobetetze-inkesta	Tokiko erosketak, gardentasuna eta aukera-berdintasuna.
 Administrazio publikoak	Probintzia-diputazioak, udalak, gobernuak, ikuskatzaileak, araugileak, garapen-agentziak	Gizarte-inkesta	Gardentasuna, legea betetzea, ingurumen-kudeaketa eta pertsonen kudeaketa.
 Akziodunak eta inbertitzaileak	Kontseilua, akziodunak, analistak eta inbertitzaileak, finantzatzaileak, akziodunekin lotutako prentsa	- Inbertitzaileekiko Harremanetarako Bulegoa - Akziodunen batzar nagusia	Ratingetako emaitzak, arriskuen kudeaketa eta finantza-emaitzak.
 DENAK		Kanal Etikoa	Gertutasuna eta gardentasuna interes-talde guztien aurrean indarrean den legedia eta gainerako araudia betetzeari dagokionez.

Maiztasuna

Jarraitua

Urtean behingoa

Bi urtez behingoa

AENOR

IRAUNKORTASUN MEMORIA EGIAZTATZEA

VMS-2018/0003

AENORek Erakunde honen Memoria egiaztatu du

GRUPO EUSKALTEL

Titulu hau duenak: 2017ko Enpresa Arduratsua Memoria

Bat datorren: GRI estandarrekin

Aplikatzan den GRI aukeratua: Zehatza

Egiaztapen Prozesua: AENORek egiaztatu du, memoria, GRIk eskatutako baldintzetara egokitzen dela eta horretarako datuak eta memoriako informazioa trazatu ditu, egiaztatze dokumentu hau emateko.

Jaulkipen data: 2018-02-23



Rafael GARCÍA MEIRO
Zuzendari Nagusia

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

GRI taula

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 101 Fundazioa					
101	Oinarriak	Beste argibide batzuk (57. or.)	Taldea		
GRI 102 Eduki orokorrak					
Erakundearen profila					
102-1	Erakundearen izena	Euskaltel, S.A	Taldea		
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak	Euskaltel Taldea 2017an (6. or.) Bezere-kapitala (34. eta 35. or.)	Taldea		
102-3	Egoitza nagusiaren kokapena	Kontrazala	Taldea		
102-4	Jardueren kokapena	Euskaltel Taldea 2017an (6. or.)	Taldea		
102-5	Jabetza eta forma juridikoa	Euskaltel, S.A	Taldea		
102-6	Zerbitzatzen diren merkatuak	Euskaltel Taldea 2017an (6. or.) Bezere-kapitala (31. or.)	Taldea		
102-7	Erakundearen dimentsioa	Euskaltel Taldea 2017an (6. eta 7. or.) Giza kapitala (21. eta 22. or.)	Taldea		
102-8	Enplegatuei eta beste langile batzuei buruzko informazioa	Giza kapitala (21. eta 22. or.) Ikusi 102-8 eranskina (75. or.)	Taldea	8	6. printzipioa
102-9	Hornidura-katea	Harreman-kapitala (47. or.) 2017n, EBkoak izan ziren Euskaltel taldearen hornitzaileak, herrialdeotako 27 hauek izan ezik: Australia (1), China (2), Colombia (1), Israel (1), Suiza (3), Taiwan (2), eta AEB (16).	Taldea		
102-10	Erakundeko eta haren hornidura-kateko aldaketa esanguratsuak	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (2. or.) Euskaltel Taldea 2017an (6. or.) Egitura- eta kultura-kapitala (14. or.) Harreman-kapitala (47. or.)	Taldea		
102-11	Zuhurtasunaren printzipioa edo ikuspuntua	Egitura- eta kultura-kapitala (16. or.) Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2017ko Urteko Txosteneko E atala.	Taldea		
102-12	Kanpoko ekimenak	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (5. or.) Natura-kapitala (42. or.) Harreman-kapitala (48. eta 49. or.)	Taldea	17	
102-13	Elkarteetako parte-hartzea	Harreman-kapitala (48. eta 49. or.) Beste argibide batzuk (57. or.)	Taldea	17	
Estrategia					
102-14	Gobernuaren organo nagusiaren aitortzea	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (2-5 or.)	Taldea		
102-15	Eraginak, arriskuak eta gako-aukerak	Egitura- eta kultura-kapitala (16. or.)	Taldea		

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
Etika eta zintzotasuna					
102-16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak	Egitura- eta kultura-kapitala (17. or.) Giza kapitala (22. or.)	Taldea	16	6. printzipioa
102-17	Etikari buruzko zalantzak ebazteko eta galderak egiteko mekanismoak	2017ra arte, R eta Euskaltel erakundeek etika- eta jokabide-kodeak haien intranetetan zeuden ikusgai, hala nola erakunde bakoitzaren etika eta langileen jokabide salagarriak. Telecable-ren langileek bazkide ohi Zegonak eroskeriaren eta ustelkeriaren kontra zeukan politika onetsi zuten formalki. 2017ko abenduan, Administrazio Kontseiluak kode etikoa, eroskeriaren aurkako politika eta Kanal Etikoa onetsi zituen. Agiri horiek, erakundearen etika jasotzeaz gain, langileen jokabide salagarriak ere aipatzen dituzte. Euskaltel Taldeko enpresa guztietan aplikatu behar dira, eta, horretarako, presidentek Taldeko profesional guztiei jakinarazi dizkie jakinarazpen ofizial baten bidez. Hemendik gutxira, zalantzak argitzeko eta araudi horren urraketei buruzko salaketak aurkeztu ahal izateko, Kanal Etikoa Euskaltel Taldeko profesional guztien esku egongo da, bai eta beste edozeinen esku ere Taldeko enpresa guztien webgunearen bidez. Kanala martxan jartzen den bitartean, salaketak eta jakinarazpenak posta arrunt bidez bidali ahal izango dira Euskaltel Taldearen Kanal Etikoan ezarritakoari jarraituz.	Taldea	16	6. printzipioa
Gobernua					
102-18	Gobernu-egitura	Egitura- eta kultura-kapitala (14. or.)	Taldea		
102-19	Erabakiak hartzea	Euskaltel Taldea 2017an (11. or.) Beste argibide batzuk (57. or.)	Taldea		
102-20	Gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialei buruzko erantzukizun exekutiboaren maila	Euskaltel Taldea 2017an (11. or.) Egitura- eta kultura-kapitala (18. or.)	Taldea		
102-21	Interes-taldeei gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialei buruz galdetzea	Beste argibide batzuk (60. or.)	Taldea	16	
102-22	Gobernuaren organo nagusiaren eta batzordeen osaera.	Egitura- eta kultura-kapitala (13. eta 17. or.) Giza kapitala (24. or.)	Taldea	5 16	
102-23	Gobernuaren organo nagusiaren presidentzia	Egitura- eta kultura-kapitala (14. or.) Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2017ko Urteko Txosteneko C.3 atala.	Taldea	16	
102-24	Gobernuaren organo nagusia izendatzea eta hautatzea	Egitura- eta kultura-kapitala (14. eta 15. or.)	Taldea	5 16	
102-25	Interes-gatazka	Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2017ko Urteko Txosteneko D.6 atala.	Taldea	16	

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
Gobernua					
102-26	Gobernu-organo nagusiak misioan, balioetan eta estrategian duen parte-hartzea	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (5. or.) Euskaltel Taldea 2017an (9. eta 10. or.) Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2017ko Urteko Txosteneko E atala.	Taldea		
102-27	Gobernu-organo nagusiaren ezagutza kolektiboa	Administrazio Kontseiluari kudeaketa ekonomiko, sozial eta ingurumenekoari lotutako gaien berri ematen zaio urtero. 2017an, Taldearen EESko politika ezarri da. EESko politika, 2016an onartua, 2017an ezarri da, eta garatzen ari gara.	Taldea	4	
102-28	Gobernu-organo nagusiaren zereginaren ebaluazioa	Egitura- eta kultura-kapitala (15. or)	Taldea		
102-29	Inpaktu ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen identifikazioa eta kudeaketa	Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2017ko Urteko Txosteneko E atala.	Taldea	16	
102-30	Arriskuen kudeaketa-prozesuen eraginkortasuna	Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboaren 2017ko Urteko Txostenaren E atala	Taldea		
102-31	Gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen berrikuspena	Egitura- eta kultura-kapitala (18. eta 19. or.)	Taldea		
102-32	Gobernu-organo nagusiak jasagarritasun-kontuen azalpenean duen parte-hartzea	Administrazio Kontseilua arduratzen da 2017ko Enpresa Arduratsuen Txosten hau berrikustez eta onartzeaz, hirugarren batek egiaztatu eta gero.	Taldea		
102-33	Informazio kritikoen jakinarazpena	Kontseilari delegatuaren ardura da Kontseiluari jakinaraztea konpainiaren bilakaerari buruzko informazio guztia.	Taldea		
102-34	Gobernu-organo nagusiari jakinarazitako informazio kritikoen izaera eta kantitatea	2017an zehar gai hauei buruzko informazioa jakinarazi zaio Kontseiluari: urteko kontuen formulazioa eta emaitzak aplikatzeko proposamena, aldizkako informazio publikoa, aurrekontuak eta helburuen definizioa, ahaldundutzeak, Administrazio Kontseiluaren eta zuzendaritza gorenaren ordainsaria, urteko txostenen onespina, Akziodunen Batzar Nagusiaren deialdia, adostasun-proposamenak eta administratzaileen txostenak, politika korporatibo berriak, R-ren integrazio-prozesua, Telecableren erosketa, eta 2016-2018ko EESko plan berria, besteak beste.	Taldea		
102-35	Ordainsari-politikak	A.1. atala. Euskaltel SAREN 2017ko Ordainsariei buruzko Urteko Txostena	Taldea		
102-36	Ordainsaria finkatzeko prozesua	A.2. atala. Euskaltel SAREN 2017ko Ordainsariei buruzko Urteko Txostena	Taldea		
102-37	Interes-taldeek ordainsari-sisteman duten parte-hartzea	Egitura- eta kultura-kapitala (13. or.)	Taldea	16	
102-38	Urteko ordainsari-ratioa	Ordainsarien arteko erlazioa % 49koa da.	Taldea		
102-39	Ordainsarien urteko ratioaren handitze-ehunekoa	Batezbesteko soldataren igoera % 2,0 izan da Taldean	Taldea		

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
Interes-taldeen parte-hartzea					
102-40	Interes-taldeen zerrenda	Beste argibide batzuk (60. or.)	Taldea		
102-41	Negoiazio kolektiboa	Giza kapitala (23. or.)	Taldea	8	1. printzipioa 3. printzipioa
102-42	Interes-taldeak identifikatzea eta hautatzea	Beste argibide batzuk (60. or.)	Taldea		
102-43	Interes-taldeen inplikazioaren ikuspuntua	Beste argibide batzuk (59. eta 60. or.) Ikusi eranskina (74. or.)	Taldea		
102-44	Gai nagusiak eta jorratutako informazioak	Beste argibide batzuk (58. or.)	Taldea		
Kontu-azalpenaren jardunbidea					
102-45	Kontabilitateko egoera-orri finkatueta jasotako entitateak	Egitura- eta kultura-kapitala (13. or.) Bere enpresa-helburuak lortzeko lana errazteko, Euskaltelek enpresa hauetan parte hartzen du: Hamaika Telebista Hedatzeko Taldea eta Safelayer Secure Communications.	Taldea		
102-46	Txostenaren edukien eta gaien muga definizioa	Beste argibide batzuk (58. or.)	Taldea		
102-47	Gai materialen zerrenda	Beste argibide batzuk (58. or.)	Taldea		
102-48	Informazioaren berradierazpenak	Beste argibide batzuk (57. or.)	Taldea		
102-49	Kontu-azalpenen aldaketak	Beste argibide batzuk (57. or.)	Taldea		
102-50	Txostena idazteko epealdia	2017ko ekitaldia	Taldea		
102-51	Azken txostenaren data	2016ko ekitaldia	K y R		
102-52	Kontu-azalpenaren zikloa	Urtean behingoa	Taldea		
102-53	Txostenari buruzko gaietarako harreman-puntua	Kontrazala (76. or.)	Taldea		
102-54	GRI estandarren betetze-mailari buruzko adierazpenak	Egiaztapen-txostena (61. or.)	Taldea		
102-55	GRI edukien aurkibidea	GRI estandarren taula (62-75. or.)	Taldea		
102-56	Kanpoko berrikuspena	Egiaztapen-txostena (61. or.)	Taldea		
GRI 103 Kudeaketaren ikuspuntua					
103-1	Gai materialaren eta haren muga azalpena		Taldea		
103-2	Kudeaketaren ikuspuntua eta osagaiak	Kudeaketaren ikuspegia: taularen atal bakoitzean dago adierazia.	Taldea	18 16	6. printzipioa
103-3	Kudeaketaren ikuspegiaren ebaluazioa		Taldea		

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 201 Jardun ekonomikoa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 0., 1., 2. eta 5. kapituluetan jaso dira.</i>					
201-1	Kudeaketaren ikuspegiaren ebaluazioa	Harreman-kapitala (46. or.)	Taldea	2 5 7 8 9	
201-2	Klima-aldaketaren ondorio finantzarioak eta beste arrisku eta aukera batzuk	Bere jardueren ezaugarriak direla eta, Euskaltel Taldeak ingurumen-inpaktu oso txikia eragiten du bere inguruan. Ezartzen dituen ingurumen-helburuak baldintzatzen ditu horrek, eta aukera ematen digu bermatzeko ez dagoela enpresaren jardueran kudeatzen ari ez garen arriskurik. Klima-aldaketan duen eragina neurtzeko baliabide nagusi hau du Euskaltel Taldeak: urtero kalkulatzea erakundearen karbono-aztarna. IHOBE Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoarekin batera ezarritako metodoaren arabera egiten ditu Euskaltel BEGen emisioei buruzko txostenak, non kuantifikatzen baititu zuzeneko nahiz zeharkako emisioak.	Taldea	13	7. printzipioa 8. printzipioa
201-3	Onura sozialen planetatik eta beste erretiro-plan batzuetatik datozen betebeharrak	Euskaltel Taldeak Gizarte Segurantzaren hileroko kotizazioan langile guztientzako zenbateko bat ordaintzen du, haien ordainsarien arabera. Prestazioen Sistema Publikorako. Gainera, borondatezko ekarpen-sistema pribatu bat du, abantaila fiskalak dituen, banako ekarpena egin nahi duten langileentzat. Gainera, Euskaltel taldearen langile guztiek zenbait onura sozial dituzte; produktuekin edo ematen ditugun zerbitzuekin lotuta daude batzuk, ongizatearekin eta osasunarekin lotuta beste batzuk.	Taldea	8	
201-4	Administrazio publikoetatik jasotako laguntza finantzarioa	2017an, kobratutako diru-laguntzen bolumena 64.000 eurokoa da. 2016an, 248 mila euro izan ziren, eta 2015, 367 mila euro.	Taldea		
GRI 202 Merkatuko presentzia <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 0 eta 1 kapituluetan jaso dira.</i>					
202-1	Oinarrizko hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko ratioa generoaren arabera.	Taldeko hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren erlazioa 2017an 1,36 izan zen emakumeetan eta 1,58 gizonetan.	Taldea	1 5 8	1. eta 6. printzipioak
202-2	Toki-komunitatetik datozen zuzendarien ehunekoa	Kontseilari delegatuak eta erabaki-zentroetako zuzendariak osatzen dute Zuzendaritza Batzordea. Haien mende daude funtzio-zuzendaritzak; gehienak toki-komunitatekoak dira. Bestalde, Taldearen Zuzendaritza Taldea hauek osatzen dute: lehendakaria, kontseilari delegatua, erabaki-zentroetako zuzendariak eta funtzio-zuzendariak. Zuzendaritza Taldea erakundeko langileen azken arduraduna denez, Euskaltel Taldeak uste du haren bidez hedatzen duen "ate irekietako" politika dela modurik onena langileek konpainiaren bilakaerari eta Taldeak Euskadin, Galizian eta Asturiasen duen jarduerari buruz izan ditzaketen iradokizunak bideratzeko.	Taldea	8	6. printzipioa
GRI 203 Zeharkako eragin ekonomikoak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 0,3 eta 5 kapituluetan jaso dira.</i>					
203-1	Azpiegituren eta laguntza-zerbitzuen inbertsioa	Bezero-kapitala (34, 35 eta 36 or.)	Taldea	1 2 3 4 5 6 8 10 11 12 13 14 15	
203-2	Zeharkako eragin ekonomiko esanguratsuak	Ahalmen eta kapilaritate handiko sare propioaren zabalkuntzan oinarritzen du Euskaltel Taldeak etorkizunerantz aurrera egiten duen telekomunikazio-operadore integralaren bokazioa eta ikuspegia, sare horri esker lortzen baita balio handiko zerbitzu bereizgarri hornitzea.	Taldea	1 2 3 4 5 6 8 10 11 12 13 14 15	

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 204 Erosketa-jardunbidea <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapituluaren jaso da.</i>					
204-1	Tokiko hornitzaileekiko gastuaren proportzioa	Harreman-kapitala (47. or.) Ikusi eranskina (75. or.)	Taldea	12	
GRI 205 Ustelkeriaren kontra <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1. kapituluaren jaso da.</i>					
205-1	Ustelkeriarekin erlazionatutako arriskuak direla eta ebaluatutako eragiketak	2017an, ez da ustelkeriari buruzko arrisku-ebaluaziorik egin.	Taldea	16	10. printzipioa
205-2	Ustelkeriaren kontrako politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza eta komunikazioa	Enpresako Babes Batzordea arduratzen da Kodea betetzen den gain-begiratzeaz. Organo hori arduratzen da, hain zuzen, gure jardura guztian bete beharreko araudia betearazteaz eta haren jarraipena egiteaz. Bestalde, Administrazio Kontseiluak Euskaltel Taldearen Compliance Officer bat izendatu zuen ekainean. Araudia ez betetzeko edozein arrisku murrizteko lana esleitu zitzaion, bai eta aplikatzekoak diren arau guztiak egoki betetzen direla ikuskatzeko, kontrolatzeko eta zaintzeko lana ere. Halaber, 2017ko abenduan, Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboaren Sistemaren parte den Ustelkeriaren aurkako Politika onetsi du Kontseiluak, ustelkeriaren aurkako legedia betearazteko tresna sustatzailerik izan dadin Talde osoan, zintzotasunaren balioa garatuz (Taldearen Kode Etikoa barne dela) edonolako eroskeria- edo ustelkeria-motaren aurka.	Taldea	16	10. printzipioa
205-3	Ustelkeria-kasu egiaztatuak eta garatutako ekintzak	2017an ez da urratze larririk izan enpresaren araudietan edo gobernantza egokian.	Taldea	16	10. printzipioa
GRI 206 Lehia desleialaren jardunbideak <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
206-1	Lehia desleialaren, antilehiaren eta jardunbide monopolistikoaren aurkako ekintza legalak	Ez dago jasota arlo horretan gure enpresari dagokion erabaki ofizialik.	Taldea	16	
GRI 301 Materialak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>					
301-1	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.	Natura-kapitala (43. or.)	Taldea	8 12	
301-2	Kontsumitutako material birziklatuak	- Erositako bezero-ekipo balorizatuak erositako ekipo guztiekin alde-ratuta: % 1,95, 2017an. - Paper birziklatuaren erabilera, tresna guztietan erabilitako paper guztiarekin alderatuta: % 2,8, 2017an. Ikusi 301-2 eranskina 74. or. - Bezero-ekipo berregokituak, merkaturatutako ekipo guztiekin alde-ratuta, % 55 izan dira. (Ikusi 301-3)	Taldea	8 12	7. eta 8. printzipioak
301-3	Produktu berrerabiliak eta ontziratze-materialak	Natura-kapitala (41. or.) Ikusi 301-3 eranskina (74. or.)	Taldea	8 12	7., 8. eta 9. printzipioak
GRI 302 Energia <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>					
302-1	Erakundearen barruko energia-kontsumoa	Natura-kapitala (43. or.)	Taldea	7 8 12 13	7. eta 8. printzipioak
302-2	Erakundearen kanpoko energia-kontsumoa	Natura-kapitala (43. or.)	Taldea	7 8 12 13	7. eta 8. printzipioak
302-3	Energia-intentsitatea	Natura-kapitala (43. or.)	Taldea	7 8 12 13	8. printzipioa

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 302 Energia <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>					
302-4	Energia-kontsumoa murriztea	Natura-kapitala (43. or.) 2019rako Energia Eraginkortasuneko Plana zehaztua du Euskaltel Taldeak. Han jasotzen dira energia-kontsumoan aurrezteko ezarritako neurriak, bai elektrizitatearen, bai erregaiaren kontsumoan. Neurri hauek, besteak beste. - Energia Eraginkortasunaren Auditoretza, energia-kontsumoa gutxitzeko eta kontsumitutako energiaren eraginkortasuna areagotzeko prozesuetan egin beharreko jarduerak identifikatzearren. - Energia-aurrezteko premiari buruzko sentsibilizazio-kanpaina. - Eraikin zentraletako luminarien erabilera arrazionalizatzea, luminariak itzaltzeko mekanismo automatiko berriak instalatuz (DPZetan) eta lehendik daudenei jarraipena emanez (korridoreetan eta bulegoetan). - Energia aldetik eraginkorragoa den ekipamendua instalatzea DPZetan (zerbitzariak), eta lehendik erabiltzen diren zerbitzariak kontsolidatzea. - Laneko eta Euskaltel Taldearen egoitzen arteko joan-etorrietarako ibilgailu-erabilera arrazionalizatzea. - Bideokonferentziaz egitea probintzia desberdinetako langileen arteko bilerak, joan-etorri luzeak saihesteko.	Taldea	7 8 12 13	7. eta 8. printzipioak
302-5	Produktuen eta zerbitzuen energia-beharkizunen murrizketak	Kontuan hartzen dira bezero-ekipoen kontsumo-eskakizunak haiek homologatzeko orduan (Taldea).	Taldea	7 8 12 13	7., 8. eta 9. printzipioak
GRI 303 Ura <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>					
303-1	Ur-kontsumoa iturburuko	Natura-kapitala (43. or.) Kontsumitutako ura Bilbo Handiko Ur Partzuergoaren hornidura-sarekoa da Euskaltelen kasuan, eta R-ren kasuan, Empresa municipal de aguas de la Coruña SA, Aqualia eta Viaqua enpresen sareetakoa, lantokien kokapenaren arabera.	Taldea	6 12	7. eta 8. printzipioak
303-2	Ur-erazketak asko eragin dien ur-iturburuak.	2017an, ez da erregistratu eragindako ur-iturbururik.	Taldea	6 12	7. eta 8. printzipioak
303-3	Ur birziklatua eta berrerabilia	Ez da erabiltzen ez kontsumitzen berrerabilitako urik ez ur birziklaturik.	Taldea	6 8 12	8. eta 9. printzipioak
GRI 304 Bioaniztasuna <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
304-1	Instalazio operatibo propioak edo alokatuak, kudeatuak, eremu babestuen edo biodibertsitaterako balio handia duten eremu ez-babestuen ondoan edo haietan bertan daudenak, edo halako eremuak dituztenak.	Euskaltelen jabetzan ez dago biodibertsitate handiko habitatak dituen lurzorurik, eta 2017an ez da erregistratu inpakturik biodibertsitatean ezta ondare unibertsaleko edo biosfera-erreserbetako eremu babestuetan ere. Hori dela eta, ez da inpakturik eragin galzorian diren espezieen habitatak dauden eremuetan.	Taldea	6 14 15	8. printzipioa
304-2	Bioaniztasunaren jardueren, produktuen eta zerbitzuen eragin esanguratsuak		Taldea	6 14 15	8. printzipioa
304-3	Babestutako eta leheneratutako habitatak		Taldea	6 14 15	8. printzipioa

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 304 Bioaniztasuna <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
304-4	IUCNren Zerrenda Gorrian eta estatuko kontserbazio-zerrendetan dauden eta habitatak jardueraren eraginpeko eremuetan dituzten espezieak	Euskaltelen jabetzan ez dago biodibertsitate handiko habitatak dituen lurzorurik, eta 2017an ez da erregistratu inpakturik biodibertsitatean ezta ondare unibertsaleko edo biosfera-erreserbetako eremu babestuetan ere. Hori dela eta, ez da inpakturik eragin galzorian diren espezieen habitatak dauden eremuetan.	Taldea		8. printzipioa
GRI 305 Emisioak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>					
305-1	BEGen zuzeneko emisioak (1. irismena)	Natura-kapitala (43. or.) Hauek dira 1. mailako irismenean kontuan hartzen diren emisio-iturriak: enpresaren ekipo elektrogenoen eta lanerako erabiltzen diren ibilgailuen erregai-kontsumoa eta gas fluordunen ihesek eragindakoak. Ikusi 305-1 eranskina (74. or.)	Taldea		7., 8. eta 9. printzipioak
305-2	BEGen zeharkako emisioak (2. irismena)	Natura-kapitala (43. or.) 2. mailako irismenean kontuan hartzen den emisio-iturria kontsumo elektrikoa da. Ikusi 305-2 eranskina (74. or.)	Taldea		7., 8. eta 9. printzipioak
305-3	BEGen zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena)	Natura-kapitala (43. or.) Hauek dira 3. mailako irismenean kontuan hartzen diren emisio-iturriak: Taldearen ez diren eta lanerako erabiltzen diren garraio-bideek eragiten duten erregai-kontsumoa (langileen autoak, hegazkinak, trenak, taxiak). Ikusi 305-3 eranskina (74. or.)	Taldea		8. printzipioa
305-4	BEGen emisioen intentsitatea	Natura-kapitala (43. or.) Emisioak (1. eta 2. irismena) merkaturatutako produktuen baturarekin zatitzen dira. Ikusi 305-4 eranskina (74. or.)	Taldea		8. eta 9. printzipioak
305-5	BEGen emisioen murrizketa	Natura-kapitala (41., 42. eta 43. or.)	Taldea		8. eta 9. printzipioak
305-6	Ozonoa ahitzen duten substantzien emisioa	Euskaltel Taldeak ez ditu ekoizten, ez inportatzen, ez esportatzen ozono-geruza agortzen duten gasik. 2012tik, R-22 gasa ordeztzeko plan bat du Euskaltelek; hala, gas horren ihes bat dagoenean, ekipoa kendu egiten da edo ozono-geruzan eragiten ez duten hozteko beste gas batzuk (R-434A edo R-424A) kargatzen zaizkio ekipoari.	Taldea		8. eta 9. printzipioak
305-7	NOx-ak, SOx-ak eta beste emisio atmosferiko nabarmen batzuk	Ikusi 305-7 eranskina (74. or.)	Taldea		8. eta 9. printzipioak
GRI 306 Efluateak eta hondakinak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>					
306-1	Uren isuri totalak, kalitatearen eta norakoaren arabera	Euskaltel Taldeak ez du isurtzen hondakin-ur industrialik, eta Bilbo Handiko Ur Partzuergoaren saneamendu-sarera isurtzen dira komuneko urak, Euskaltelen kasuan, eta R-ren kasuan, Empresa municipal de aguas de la Coruña SA, Aqualia eta Viaqua enpresen sareetara, lantokien kokapenaren arabera. Telecablek Aguas de Gijón SA udal enpresaren saneamendu-sarera isurtzen ditu Gijongo parke teknologiko eraikinetako komuneko urak, eta Oviedoko CPDkoak, berriz, FCC Aqualiak (Oviedoko Ur eta Saneamendu Zerbitzuko emakidaduna) kudeatzen duen saneamendu-sarera.	Taldea		7. eta 8. printzipioak
306-2	Hondakinak, motaren eta tratamendu-metodoaren arabera	Natura-kapitala (43. or.)	Taldea		7. eta 8. printzipioak
306-3	Isurketa garrantzitsuak	2017an ez da erregistratu ustekabeko isuririk.	Taldea		8. printzipioa

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna												
GRI 306 Efluenteak eta hondakinak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>																	
306-4	Hondakin arriskutsuen garraioa	Hondakin arriskutsu guztiak, berunezko baterienak barne, EAEko eta Galiziako hondakin-kudeatzaile baimenduei ematen zaizkie gehienbat; batzuetan, beste autonomia-erkidego batzuetako kudeatzaile baimenduei. Ez da hondakin arriskutsurik eraman mugaz bestalde.	Taldea	3 12	8. printzipioa												
306-5	Isurketek eta jariatze-urek ukitu dituzten ur-masak	2017an ez da gertatu ur-iturburuei edo ekosistemei eragin dien isurketarik.	Taldea	6 14 15	8. printzipioa												
GRI 307 Ingurumen-arauak betetzea <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>																	
307-1	Ingurumeneko legedian eta araudian izandako ez-betetzeak	2017an ez da erregistratu alor horretako isun garrantzitsurik. Ingurumenari lotuta jasotako erreklamazioak 103-2 adierazlearen adierazten dira.	Taldea	16	7. eta 8. printzipioak												
GRI 308 Hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapituluaren jaso da.</i>																	
308-1	Ingurumen-irizpideen arabera ebaluatutako hornitzaile berriak	Hornitzaileen ebaluazioan, ingurumen-irizpideak ere hartzen dira kontuan, eta Ingurumena, Ongizatea eta Osasuna saila arduratzen ebaluazioaz; izan ere, aldian behingo ebaluazio horretan, alderdi hauek hartzen dira aintzat, besteak beste: kudeaketa-sistema aztertzeko egiten diren barne-ikuskapenen emaitzak eta ingurumen-kudeaketako sistema bat izatea, batez ere Taldeko ingurumen-alderdien balorazioarekin zerikusi zuzenagoa duten hornitzaileentzat. Ingurumen-kudeaketako sistema Taldeko enpresa guztietara zabaltzeko ahalegina egingo da 2018an.	Taldea	12	9. printzipioa												
308-2	Balio-katean izandako ingurumen-eragin negatiboak eta garatutako ekintzak	Egindako ebaluazioetan, Euskaltel Taldeak ez du hauteman ingurumen-inpaktu negatibo esanguratsuak dituen hornitzailearik.	Taldea	12	9. printzipioa												
GRI 401 Enplegua <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
401-1	Enplegatuen kontratazio berriak eta berritze-ratioa	Ikusi 401-1 eranskina (75. or.)	Taldea	5 8	6. printzipioa												
401-2	Lanaldi osoa duten langileentzako onurak, baina aldi baterako kontratua edo lanaldi-erdia duten langileei eskaintzen ez zaizkienak.	Giza kapitala (27. or.) 2017an, bestelako ekimen batzuk ere jarri dira martxan; adibidez, Taldeko langileek eta haien zuzeneko ahaideek aukera izango dute zerbitzu medikoak baldintza onuragarrietan eskuratzeko.	Taldea	8	6. printzipioa												
401-3	Gurasotasun-baimenak	Azken urteetan amatasun- eta aitatasun-baimenak hartu zituzten pertsonen datuak: <table><thead><tr><th></th><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th></tr></thead><tbody><tr><td>Gizonezkoak</td><td>13</td><td>11</td><td>13</td></tr><tr><td>Emakumezkoak</td><td>14</td><td>8</td><td>9</td></tr></tbody></table> Guztiak (22 lagun) lanera itzuli ziren eszedentzia amaitutakoan.		2015	2016	2017	Gizonezkoak	13	11	13	Emakumezkoak	14	8	9	Taldea	5 8	6. printzipioa
	2015	2016	2017														
Gizonezkoak	13	11	13														
Emakumezkoak	14	8	9														
GRI 402 Lan-harremanak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
402-1	Eragiketen aldaketen berri aurrez emateko gutxieneko epea	Oro har, eragiten dieten pertsonen eta, gero, eragiten dien sailari jakinarazten zaizkie antolamendu-aldaketak, Konpainiaren organigraman —intranetean jartzen da— ofizial egin aurretik, eta ez dago aurrez abisatzeko gutxieneko eperik.	Taldea	8	3. printzipioa												
GRI 403 Osasun eta segurtasun okupazionala <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
403-1	Osasun- eta segurtasun-batzorde bateratuetan langileek duten ordezkapena	Gaur egun, bi segurtasun- eta osasun-batzorde daude, eta langileen % 75 hartzen dute barnean (Telecable Taldean sartu izanaren ondorioz). Laster osatuko da Telecableko batzordea, eta, hala, langileen % 100 egongo da berriz ordezkaturako batzordeetan.	Taldea	3 8													

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna												
GRI 403 Osasun eta segurtasun okupazionala <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
403-2	Istripu-motak eta laneko istripuen ratioak, gaixotasun profesionalak, lan egin gabeko egunen kopurua, absentismoa eta erlazionatutako heriotzen kopurua	Giza kapitala (28. or.) Ikusi 403-2 eranskina (75. or.)	Taldea	38													
403-3	Egiten duten lanarekin erlazionatutako gaixotasun bat izateko arrisku edo intzidentzia handia duten langileak	Ez dira identifikatu langileei eragin diezaieketen edo haiengan gaixotasun-arrisku handia eragin dezaketen jarduerak profesionalak edo lanpostuak.	Taldea	38													
403-4	Langileen ordezkaritza legalarekin hitzarmen formaletan landutako osasun-gaiak eta laneko segurtasunekoak	Giza kapitala (27. eta 28. or.)	Taldea	38													
GRI 404 Trebakuntza eta heziketa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
404-1	Urteko batez besteko trebakuntza-orduak, langileko	Giza kapitala (25. or.) Trebakuntza-ordu kopurua karguaren eta generoaren arabera sailkatuta ageri dira taula honetan: <table><tr><td></td><td>Zuzendaritzakoak</td><td>Gerenteak</td><td>Beste lanbide batzuk</td></tr><tr><td>Gizonezkoak</td><td>2.874,5</td><td>2.429,5</td><td>9.324,5</td></tr><tr><td>Emakumezkoak</td><td>777,5</td><td>1.033,5</td><td>9.156,5</td></tr></table>		Zuzendaritzakoak	Gerenteak	Beste lanbide batzuk	Gizonezkoak	2.874,5	2.429,5	9.324,5	Emakumezkoak	777,5	1.033,5	9.156,5	Taldea	458	6. printzipioa
	Zuzendaritzakoak	Gerenteak	Beste lanbide batzuk														
Gizonezkoak	2.874,5	2.429,5	9.324,5														
Emakumezkoak	777,5	1.033,5	9.156,5														
404-2	Langileen gaitasunak hobetzeko eta trantsizioan laguntzeko programak	Gaitasunei buruzko trebakuntza praktikoa sustatzen du Euskaltelek, bai gaitasun teknikoei, bai abileziei dagokienez. Euskaltelen, langile bakoitzak bere lana ongi egiteko behar duen trebakuntza jasotzen du, zeina langilearen atariaren bidez egin baitezake. R-n ez dago programa espezifikorik.	Taldea	48													
404-3	Jarduerari eta garapen profesionalari buruzko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa	Jardueraren ebaluazioa jasotzen duten pertsonen ehunekoa: % 75 (ikus taula): <table><tr><td></td><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr><tr><td>Euskaltel</td><td>% 98,83</td><td>% 99,50</td><td>% 100</td></tr><tr><td>R</td><td>% 96,52</td><td>% 95,00</td><td>% 100</td></tr></table>		2015	2016	2017	Euskaltel	% 98,83	% 99,50	% 100	R	% 96,52	% 95,00	% 100	Taldea	45	6. printzipioa
	2015	2016	2017														
Euskaltel	% 98,83	% 99,50	% 100														
R	% 96,52	% 95,00	% 100														
Telecablek ez du jardueraren ebaluaziorik egiten.																	
GRI 405 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
405-1	Gobernu-argazkiaren eta langileen aniztasuna	Ikusi 405-1 eranskina (75. or.)	Taldea	5810	6. printzipioa												
405-2	Emakumezkoen eta gizonezkoen ordainsarien arteko ratioa	Pertsonen kudeaketan erabiltzen dugun politikaren arabera, banakakoak dira soldadak; hau da, arduraren, lanaren eta enpresari emandako balioaren arabera ordaintzen zaio pertsona bakoitzari, eta ez dago desberdintasunik sexua, adina eta abar direla eta.	Taldea	5810	6. printzipioa												
GRI 406 Diskriminaziorik eza <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
406-1	Diskriminazio-gorabeherak, eta ezarritako ekintza zuzentzaileak	2017an ez da izan diskriminazio-gorabeherarik.	Taldea	5816	6. printzipioa												
GRI 407 Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago.</i> <i>Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
407-1	Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa arriskuan izan dezaketenez eragiketarak edo hornitzaileak	Giza kapitala (23. or.)	Taldea	816	3. printzipioa												

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 408 Haur-lana <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
408-1	Haurrek esplotazio-arazoak izateko arriskua eragin dezaketen eragiketak eta identifikatutako hornitzaileak	Uneko legeriak debeku hori bermatzen du. Langileen Estatutuaren 6. artikulua debekatzen du adin txikikoak lanerako hartzea.	Taldea	8 16	5. printzipioa
GRI 409 Bortxazko lana <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
409-1	Bortxazko lanarekin gorabeherak izateko arrisku handia duten eragiketak edo hornitzaileak	Uneko legeriak debeku hori bermatzen du. Lana modu librean eskaini behar da, eta langileek askatasuna eduki behar dute nahi dutenean uzteko. Langileen Estatutuaren 49. artikulua arabera, langileak eskubidea du nahi duenean lana uzteko.	Taldea	8 16	4. printzipioa
GRI 410 Segurtasuneko jardunbidea <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapitulan jaso da.</i>					
410-1	Giza Eskubideetako politikan edo prozeduretan trebatutako segurtasun-langileak	Euskaltel Taldeko segurtasun-langileek ez dute bezeroentzako lanik egiten, behar bezala identifikatuta daude, eta Euskalteko arauen eta barne-prozeduren, erabiltzen diren sistema eta ekipoen eta lehen laguntzaren eta datu-babesaren inguruan trebatu dira.	Taldea	16	1. eta 2. printzipioak
GRI 411 Herritar indigenen eskubideak <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
411-1	Herri indigenen eskubideak urratutako kasuen kopurua	Euskaltel Taldearen jarduera-eremuan ez dago talde indigenarik 2017an.	Taldea	11 16	1. printzipioa
GRI 412 Giza Eskubideen ebaluazioa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1. kapitulan jaso da.</i>					
412-1	Giza eskubideen arloan inpaktu-azterketak edo -ebaluazioak egin zaizkien eragiketak	Euskaltel Taldearen zentro guztiak ikuskatu egiten dira aldian behin, lanerako segurtasun- eta osasun-baldintzei dagokienez egoe- ra optimoan daudela ziurtatzeko.	Taldea	11 16	1. printzipioa
412-2	Giza Eskubideetako politikei eta prozedurei buruzko trebakuntza	2017an balio korporatiboak eguneroko lanean integratzen laguntzeko trebakuntza-saioak egin dituzte langileek; hala, besteak beste errespetuaren, hurbiltasunaren eta zintotasunaren garrantzia landu dute 339 profesionalak.	Taldea		1. eta 2. printzipioak
412-3	Giza Eskubideetako klausulak dituzten edo gai horri buruzko ebaluazioak egin behar izan dituzten inbertsio- eta kontratu-hitzarmen garrantzitsuak	Ez dago inbertsio-hitzarmen garrantzitsurik Giza Eskubideen klausularik duenik edo Giza Eskubideen arloko azterketaren bat jasan duenik, segurtasun-arloko legea betetzea izan ezik.	Taldea		1. eta 2. printzipioak
GRI 413 Tokiko komunitateak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapitulan jaso da.</i>					
413-1	Tokiko komunitateen inplikazioarekin egindako eragiketak, inpaktu-ebaluazioak eta garapen-programak	Harremanen kapitala (48-51 or.)	Taldea	11	1. printzipioa
413-2	Tokiko komunitateetan eragin negatibo nabarmenak, izan litezkeenak edo errealak, dituzten eragiketak	Euskaltel Taldeak ez du tokiko komunitateetan eragin negatiboak izan dituzten edo izan dezaketen eragiketa-zentrarik.	Taldea	1 2 11	1. printzipioa
GRI 414 Hornitzaileen gizarte-ebaluazioa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapitulan jaso da.</i>					
414-1	Gizarte-irizpideen arabera ebaluatutako hornitzaile berriak	Hornitzaileen arrisku korporatiboak ebaluatu ostean, ez dugu beharrezko ikusi lan-jardunbideei buruzko azterketarik egitea.	Taldea	5 8 16	2. printzipioa
414-2	Balio-katean izandako gizarte-eragin negatiboak eta garatutako ekintzak	Ez da beharrezko ikusi haiek gizartean duten eraginari buruzko azterketarik egitea.	Taldea	5 8 16	2. printzipioa
GRI 415 Politika publikoa <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
415-1	Ekarpen politikoak	Euskaltel Taldeak ez dio dohaintzarik egin inolako alderdi politikori, ez eta inolako hautagairi ere.	Taldea		10. printzipioa

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 416 Bezeroen osasuna eta segurtasuna <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1 eta 3 kapituluetan jaso dira.</i>					
416-1	Produktuen eta zerbitzuen osasunari eta segurtasunari buruzko inpaktuen ebaluazioa	Hirugarren batzuek fabrikatutako ekipoen erabiltzailea eta haiek merkaturatzearen erantzulea da Euskaltel Taldea, eta ziurtatzen du erosten dituen ekipoen nahiz merkaturatzen dituenak betetzen dutela eremu elektromagnetikoei buruz indarrean dagoen legedia. Emisio erradioelektrikoei dagokienez, ahalegin berezia egiten du Euskaltel Taldeak LTE (4G) sarea hedatzeari buruz indarrean dagoen legeria betetzeko: sarearen emisioak neurtzen dira, eta erakunde eskudunei jakinarazi. Bezero-arretako telefonoaren bidez, Taldeak alderdi horri buruz duen politikaren berri izan dezakete erabiltzaileek. Halaber, Euskaltel fabrikatzaile ez den arren, merkaturatzen diren mugikorren terminalen modelo guztiek homologazio-prozesua jasaten dute. Hornitzaileei eskatzen diegu Europako 1999/5/EE (R&TTE) Direktibak ezarritako eginbeharrak betetzeko; horren arabera, xurgapen-tasa espezifiko eta bateragarritasun elektromagnetikoko EMC testak bete behar dira, besteak beste.	Taldea	12	
416-2	Produktuen eta zerbitzuen osasunari eta segurtasunari buruzko inpaktuekin erlazionatutako ez-betetzeak	Ez da egon alor horretako isunik, ez zigorrik.	Taldea	16	
GRI 417 Marketina eta etiketajea <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 3. kapituluaren jaso da.</i>					
417-1	Produktuen eta zerbitzuen informazio- eta etiketaje-baldintzak	Euskaltel Taldearen produktu guztiak homologatuta daude, eta espainiar estatuko nahiz nazioarteko erakundeek eskatutako baldintzak betetzen dituzte. Enpresak, gainera, bezeroei saltzen dizkien ekipoen ontzietan legeak eskatutako etiketaje-baldintza guztiak betetzen ditu (ontziei eta ontzi-hondakinei buruzko 11/1997 Legea). Etiketek adierazi behar dute enpresak legea betetzen duela, eta produktu eta ontzi horietatik sortutako hondakinak kudeatzen laguntzen duela. Gainera, horrelako hondakinak kudeatzeko Ecoembes Sistema Integratuko partaide da Konpainia.	Taldea	12	
417-2	Produktuen eta zerbitzuen informazioari eta etiketajeari buruzko ez-betetzeak	Ez da egon alor horretako isunik, ez zigorrik.	Taldea	16	
417-3	Marketineko jakinarazpenekin erlazionatutako ez-betetzeak	Legeak eskatzen duen bezala tarifen aldaketen berri aurretik ez jakinarazteagatik 2016an ezarritako zehapen-espeditentea, 35.000 €-koa Etenda dago gaur egun. 2017an ez da halakorik izan.	Taldea	16	
GRI 418 Bezeroen pribatasuna <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1 eta 3 kapituluetan jaso dira.</i>					
418-1	Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes	2017an ez da izan mota horretako erreklamaziorik, behar bezala oinarritutakorik.	Taldea	16	
GRI 419 Betearazpen sozioekonomikoa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1 eta 3 kapituluetan jaso dira.</i>					
419-1	Arlo sozial eta ekonomikoko legeak eta araudiak ez-betetzea	2017an ez da jaso alor horretako zehapen-espeditenterik. 2016an jasotako bi zehapen-espeditenteen egoera honako hau da: • Tarifa gehigarriko zerbitzuen tarifak finkatzeagatik zehapen-espeditentea, 240.000 €-koa, aldeztu aurretik ebatzi zen, isuna ordainduta. 2017an, kasazio-errekurtsoa aurkeztu zen, baina ez zen onartua izan. Erakundeetatik jasotako erreklamazioei dagokienez, ikusi 74. orria.	Taldea	16	

Eranskina: GRI adierazleak

102-8 Langileei buruzko informazioa

Kategoria	2015			2016			2017		
	Gizo-nezkoak	Emaku-mezkoak	Guztira	Gizo-nezkoak	Emaku-mezkoak	Guztira	Gizo-nezkoak	Emaku-mezkoak	Guztira
Zuzendaritzakoak	52	9	61	48	9	57	34	8	42
Gerenteak	71	32	103	66	34	100	34	16	50
Beste profesional batzuk	185	194	379	182	188	370	342	271	613
GUZTIRA	308	235	543	296	231	527	410	295	705

301-2 Materiales reciclados consumidos

	2015	2016	2017
Ehunekoa	2,8	3,3	2,8

301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

	2015	2016	2017
Ehunekoa	40,3	35,5	43,0

305-1,2,3,4 Emisioak

		2015	2016	2017	Unitateak
BEGen zuzenekoak (Irismena 1)	CO ₂ (*)	169,36	147,46	161,00	tona CO ₂ baliokide
	CH ₄ (*)	0,21	0,19	0,17	tona CO ₂ baliokide
	N ₂ O (*)	2,19	1,94	1,60	tona CO ₂ baliokide
	HFC (*) (**)	652,13	766,24	1.022,09	tona CO ₂ baliokide
	PFC (*) (**)	0,00	0,00	0,00	tona CO ₂ baliokide
	SF ₆ (*) (**)	0,00	0,00	0,00	tona CO ₂ baliokide
BEGen zeharkakoak (Irismena 2)	CO ₂ (*)	13.190,62	9.479,44	10.940,47	tona CO ₂ baliokide
BEGen emisioen intentsitatea	CO ₂	6,13	4,49	4,34	CO ₂ kg/prod.
BEGen emisioak (Irismena 3)	CO ₂	259,32	325,77	320,40	tona CO ₂ baliokide

(*) BEGen emisioak kalkulatzeko, Ihoberen Stop CO₂ tresnaren metodoa eta bihurketak erabiltzen dira.

(**) HCFC, HFC eta SF₆-aren emisioak CO₂-tona baliokidetan neurtzeko, Europako 517/2014 Erregelamenduan (EB) argitaratutako Berotze Globaleko Ahalmeneko datuak erabiltzen dira.

305-5 Ingurumen-inbertsioa

	2015	2016	2017
Hondakinen kudeaketa (kudeatzaileak eta bitartekoak)	27.118	23.222	16.933
Aholkularitzak eta ikuskaritzak	28.780	14.728	9.881
GUZTIRA	55.898	37.950	26.814

305-7 Beste emisio atmosferiko nabarmen batzuk

Tonak		2015	2016	2017
Aireko	SO ₂	0,0008	0,0008	0,0007
beste	NOX	0,6968	0,6066	0,5719
emisio batzuk	Partikula solidoak	0,0591	0,0515	0,0485

SO₂, NOx eta PMaren emisioak kalkulatzeko, Europako Ingurumen Agentziaren Gidako, "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2013" deritzonako, datuak erabili dira.

Euskaltel Taldeko Erreklamazioak*

	2015	2016	2017*
Etxeak	891	874	1.220
IGC + KontsumoBIDE + TC**	842	826	1.111
SESIAD	49	48	109
Enpresak	77	76	122
IGC + KontsumoBIDE + TC**	69	66	101
SESIAD	8	10	21
GUZTIRA	968	950	1.342

*Telecableren datuetan, 2017ko urtarilaren 1etik aurrerako erreklamazioak sartu dira

**TC: Barne hartzen ditu hauen bidez jasotako erreklamazioak: Osasun eta Kontsumo Agentzia, Kontsumitzailearen Udal Bulegoa, Espainiako Kontsumitzaileen Elkarte, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarte (OCU) eta Kontsumoko Arbitraje Batzordea.

SESIAD: Secretaría de Estado para Sociedad de la Información y Agenda Digital

IGC: Instituto Gallego de Consumo

KontsumoBIDE: Instituto Vasco de Consumo

2017an, dibertsitate funtzionala duten 3 lagunek egin dute lan Euskaltel Taldean

401-1 Enplegatuen kontratazio berriak eta berritze-ratioa

	Menores de 30		Entre 31 y 50		Mayores de 50	
	■	■	■	■	■	■
2015	1	0	3	0	0	1
2016	3	0	0	0	2	0
2017	16	8	6	8	1	0

Hona hemen 2017ko kanpoko txandakatzearen indizea, generoaren eta adinaren arabera banatuta

	30 urte baino gutxiagokoak		31 eta 50 artekoak		50 urtetik gorakoak	
	■	■	■	■	■	■
2015	0	0	5	8	5	0
2016	1	0	7	3	7	0
2017	3	3	16	8	13	2

■ Gizonezkoak ■ Emakumezkoak

Proveedores del Grupo Euskaltel

Enpresa / Herria	Hornitzaile-kopurua	Tokiko hornitzaileen kopurua	Tokiko hornitzaileen portzentajea	Erosketa-bolumena (%)
Euskaltel / País Vasco	606	361	59,6	59,1
R / Galicia	579	324	56,0	30,3
Telecable / Asturias	162	52	32,1	38,6
Grupo Euskaltel / Beste eremu geografiko batzuk	550	NA	NA	51,4

403-2 Istripu-motak eta laneko istripuen ratioak, gaixotasun profesionalak, lan egin gabeko egunen kopurua eta absentismoa

	Euskalteko absentismo-tasa		R-ko absentismo-tasa		Telecableko absentismo-tasa		Talde osoaren absentismo-tasa	
	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Gizonezkoak	Emakumezkoak
2015	0,72	3,48	0,35	1,32	---	---	0,55	2,86
2016	1,53	3,48	1,08	2,33	---	---	1,32	3,15
2017	1,23	3,43	1,39	2,08	1,99	2,12	1,51	2,86

Larritasun- eta maiztasun-adierazleak

	2015		2016		2017	
	Euskaltel	R	Euskaltel	R	Euskaltel	Telecable
Larritasun-indizea	0,19	0,24	0	0	0	0,14
Maiztasun-indizea	2,07	0,73	0	0	0	3,01

405-1 Gobernu-organoen eta langileen osaera, aldagai hauen arabera: langile-kategoria, sexua, adina, gutxiengo batekoa izatea eta aniztasunaren beste adierazle batzuk

		2015			2016			2017		
		■	■	■	■	■	■	■	■	■
>50	Gizonezkoak	21	10	25	25	10	23	46	12	20
	Emakumezkoak	6	0	2	10	0	2	17	0	1
30>50	Gizonezkoak	158	61	27	152	56	25	277	22	14
	Emakumezkoak	182	32	7	173	34	7	244	16	7
≤30	Gizonezkoak	6	0	0	5	0	0	19	0	0
	Emakumezkoak	6	0	0	5	0	0	10	0	0

■ Beste profesional batzuk ■ Gerenteak ■ Zuzendaritzakoak

EUSKALTEL TALDEA

Bizkaiko Parke Zientifiko eta Teknologikoa, 809

48160 Derio. Bizkaia

+34 94 401 10 00

memoriarc@euskaltel.com

www.euskaltel.com