

# Líderes en la atención y compromiso con nuestros clientes

**Memoria de Empresa  
Responsable  
2017**





# Índice

---

<b>Carta del Presidente y del CEO .....</b>	<b>2</b>
<b>Grupo Euskaltel en 2017 .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Capital Organizativo y Cultural .....</b>	<b>12</b>
<b>2. Capital Humano .....</b>	<b>20</b>
<b>3. Capital Cliente .....</b>	<b>30</b>
<b>4. Capital Natural .....</b>	<b>38</b>
<b>5. Capital Relacional .....</b>	<b>44</b>
<b>6. Capital Intelectual .....</b>	<b>52</b>
<b>7. Otra información .....</b>	<b>56</b>
Sobre esta memoria .....	56
Tablas GRI .....	62

# Carta del Presidente y del Consejero Delegado

En 2017 la adquisición de Telecable ha culminado la gran consolidación del cable en el norte. Tanto Euskaltel, como R y Telecable, somos líderes en nuestros mercados y la suma de los tres nos hace ser líderes en el Norte del Estado.

## 4

### Pilares Fundamentales



Crecimiento diversificado



Excelencia operacional



Experiencia diferencial



Protección del valor cliente

Desde que el Grupo Euskaltel salió a Bolsa en 2015, hemos hecho frente a grandes desafíos a los que hemos respondido cumpliendo, de forma muy satisfactoria, con los compromisos adquiridos con nuestros accionistas. 2017 ha sido un año de crecimiento y ha supuesto un gran avance para la consecución de nuestros objetivos estratégicos, afianzándonos como el Grupo de Telecomunicaciones líder en el norte de España.

Gracias a la culminación de la integración de R y a la posterior adquisición de Telecable, el Grupo Euskaltel continúa creciendo y fortaleciendo su negocio, ofreciendo productos y servicios más innovadores, a la altura de las mejores empresas del sector.

En 2017 hemos alcanzado un máximo histórico en el número de productos contratados por nuestros clientes, consiguiendo una elevada generación de caja, que ha permitido el pago de los dividendos anunciados y el mantenimiento del nivel de apalancamiento económico dentro de los objetivos fijados, así como una sólida evolución del cash flow. Todo ello sin perder de vista nuestra prioridad de crear valor para todos nues-

tros grupos de interés, y promover el desarrollo tecnológico en Euskadi, Galicia y Asturias.

En lo que se refiere a la estrategia, hemos definido y puesto en marcha un nuevo Plan Estratégico 2017-2019 basado en cuatro pilares fundamentales: la excelencia operacional, promover una experiencia diferencial a nuestros clientes, mantener un crecimiento diversificado y la protección del valor de los clientes. Para la consolidación y el impulso de esta estrategia, en 2017 se ha reforzado la actual estructura organizativa y de Gobierno Corporativo con la creación de una Comisión de Estrategia, la ampliación del número de miembros del Consejo de Administración de 10 a 12 y la creación de las nuevas figuras de CRO (Chief Risk Officer), CISO (Chief Information Security Officer), Compliance Officer y Delegada de Protección de Datos.

2017 ha sido también el año en el que hemos trabajado en un nuevo Código Ético y en una Política Anticorrupción, ambos aprobados en el mes de diciembre. Con ello, fortalecemos nuestra cultura y afianzamos nuestra forma de hacer negocios, alineándonos con las mejores prácticas del mercado.





“

**En poco más de dos años hemos completado tres grandes retos: la salida a Bolsa, la creación del Grupo de Telecomunicaciones líder en el norte del Estado y la definición y ejecución de una política consistente de remuneración para el accionista vía dividendo.**

”

---

**ALBERTO GARCÍA ERAUZKIN**  
Presidente



# euskaltel



**777.000**

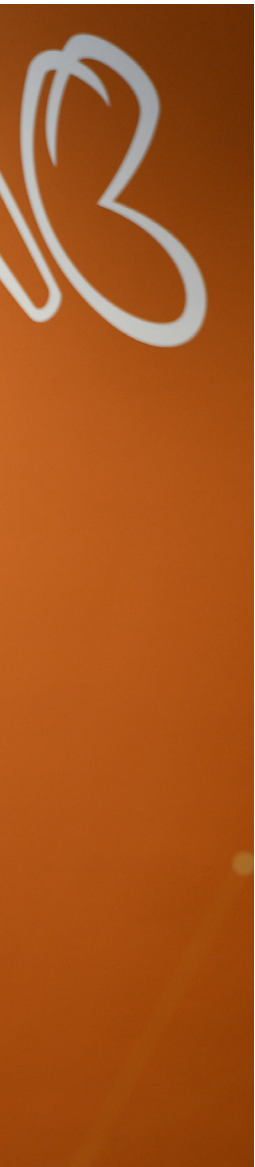
**clientes**  
residenciales  
y empresas



La suma de capacidades de Euskaltel, R y Telecable incorporará un importante potencial de crecimiento al Grupo para seguir protagonizando el impulso digital de las sociedades vasca, gallega y asturiana.



FRANCISCO ARTECHE  
Consejero Delegado



Durante el ejercicio 2017, hemos superado la cifra de 777.000 clientes residenciales y empresas, mejorando los índices de satisfacción y percepción de nuestros usuarios con el servicio prestado. En los próximos años, pretendemos mantener nuestro liderazgo en el segmento residencial, proporcionando una experiencia diferencial en el uso de servicios como Televisión, WiFi y Hogar Digital. En el segmento empresa, contamos con grandes clientes a los que nos unen muchos años de relación, fruto de la calidad de nuestros servicios y de la adaptación continua de nuestros productos a sus necesidades, servicios de Big Data, Internet de las Cosas, Ciberseguridad, etc.

Todo lo anterior no sería posible sin el mejor equipo de profesionales. Tras la incorporación de Telecable, compartimos no solo nuestro firme compromiso con una meta común, sino también nuestros valores de cercanía, honestidad, innovación y agilidad que hacen de éste un equipo excelente. Como parte de nuestros planes, en 2017 hemos lanzado una Encuesta de Clima en la que, por primera vez, han participado las tres sociedades del Grupo y cuyos resultados nos servirán para hacer del Grupo Euskaltel el mejor lugar para trabajar. Asimismo, mantenemos un firme compromiso con la creación de empleo local y de empleo joven. En esta línea, hemos lanzado el programa TalenTU2019, que pretende facilitar la captación de talento joven, y mejorar el desarrollo profesional así como el liderazgo de nuestras personas.

También, como parte de nuestro compromiso con nuestros grupos de interés, en 2017 hemos continuado desarrollando el Plan RSE 2016-2018 a través de acciones que fortalecen la creación de valor económico, social y ambiental, y la transparencia de una compañía cada vez más plural. Este Plan también da respuesta a nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del cual formamos parte, y a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo de forma significativa al ODS 9 a través de la innovación y al ODS 8 por nuestros esfuerzos en crear empleo de calidad en los territorios en los que estamos presentes. Por tanto, pode-



**En menos de tres años hemos más que duplicado las principales magnitudes del negocio: ingresos, Ebitda y Cash Flow. Esto demuestra la solidez financiera y la fortaleza del Grupo en un sector marcado por la fuerte competencia.**



**FRANCISCO ARTECHE**  
Consejero Delegado

mos afirmar que el balance de 2017 es positivo en cuanto a crecimiento de ingresos, optimización de costes, eficiencia en el uso de los recursos y cuota de mercado, lo cual demuestra que el plan del Grupo está siendo exitoso y nos prepara para la expansión en otros territorios.

Los logros de 2017 no habrían sido posibles sin la confianza de nuestros accionistas, la fidelidad de nuestros clientes y el esfuerzo de nuestras personas. En 2018, nos comprometemos a seguir mereciendo su confianza y contribuir al desarrollo económico y social de los mercados en los que actuamos, nuestra seña de identidad que nos diferencia de otros operadores de telecomunicaciones y es la base del éxito del Grupo Euskaltel.

**Alberto García Erauzkin**  
Presidente

**Francisco Arteché**  
Consejero Delegado

# Líderes en el norte del Estado

Euskaltel es el Grupo de telecomunicaciones líder del norte del Estado, manteniendo un fuerte compromiso y arraigo en Euskadi, Galicia y Asturias.

## Grupo Euskaltel en 2017

### PRESENCIA DEL GRUPO EN LA ACTUALIDAD



**777.000**  
clientes residenciales  
y de empresas

**6.000.000**  
de habitantes

El crecimiento del Grupo Euskaltel en los últimos años ha estado asociado a la salida a Bolsa en julio de 2015, la integración de la operadora gallega R en 2016 y posteriormente la operadora asturiana Telecable en julio de 2017.

El Grupo Euskaltel ofrece sus servicios a un mercado de 6 millones de habitantes, equivalente a la población de países como Dinamarca, atendiendo a más de 777.000 clientes residenciales y de empresas.

El Grupo cuenta con un equipo humano de 705 profesionales del sector de telecomunicaciones, con una media de edad que ronda los 44 años, y genera más de 4.200 puestos de trabajo indirectos en Euskadi, Galicia y Asturias.

El impacto del Grupo en el entorno permite un mayor desarrollo económico, social y tecnológico en Euskadi, Galicia y Asturias.

## Principales cifras



## Ganando escala, integración de R y Telecable en el Grupo Euskaltel

El Grupo Euskaltel sigue creciendo, sumando nuevas empresas para formar un Grupo unido en la diversidad y con valores compartidos. Durante el ejercicio 2017 el Grupo Euskaltel ha avanzado en la consolidación de la integración de R, principalmente en el ámbito de la información financiera, de sistemas de información y de acuerdos con proveedores. Asimismo, el Grupo se encuentra en proceso de desarrollo de políticas comunes y homogeneización de procedimientos para la integración de Telecable y la consolidación del funcionamiento de las tres operadoras como una única.

En 2017 se aprobó el Plan Estratégico 2017-2019 que gira principalmente en torno al aumento de la fidelización y mejora de la satisfacción del cliente. Este plan se apoya en cuatro pilares y se instrumentaliza en más de 30 proyectos que se desarrollarán en toda la Organización.

Además el Plan refuerza las cinco áreas clave del éxito del Grupo: mantener el liderazgo en el mercado residencial, crecer en el mercado empresarial, crear una Red preparada para la excelencia, digitalizar el Grupo y consolidar la expansión hacia nuevas regiones y mercados.

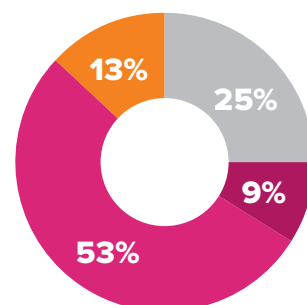
## Sinergias, impacto positivo en resultados

Por otro lado, en el plan de integración se han identificado numerosas sinergias que se implementarán en los próximos años en lo referente a las plataformas de televisión, el tratamiento de los datos y la telefonía móvil principalmente. La integración de las tres operadoras ha fortalecido el crecimiento del

Grupo en ingresos, clientes y resultados. Adicionalmente, se han identificado sinergias culturales, en la capacidad de mantener una cultura común, cohesionada y comunicada, transmitida a sus grupos de interés principalmente a través de sus valores de cercanía y honestidad.

### Sinergias valoradas en

# 24,7 M€\*



**Estamos llevando a cabo la integración con disciplina y rigor, con ambición y austeridad.**

\*Se refiere a sinergias ya realizadas sin incorporar Telecable.

- Gasto de explotación
- Ingresos
- Costes de venta
- Capex (Inversión)

### BALANCE MUY POSITIVO

## +9,4%

**EBITDA**



Estamos siendo capaces de avanzar sólidamente en la integración dando buenos resultados en el negocio y en la mejora del EBITDA.

## +8,6%

**ingresos**



En 2017 hemos conseguido un aumento del EBITDA del 9,4% respecto de 2016, impulsado por el crecimiento de ingresos (8,6%) y con una buena gestión de los costes directos.

## 103,5 M€

**flujo de caja**



El Flujo de Caja generado en el ejercicio 2017 alcanza los 103,5M€, permitiendo la distribución de dividendos a nuestros accionistas.

## -3,4 M€

**capex**



Las sinergias alcanzadas a nivel EBITDA están valoradas en 21,3M€, que, junto con el ahorro de capex de 3,4M€, suma un total de 24,7M€ que se reparten en los conceptos y proporciones que se muestran en el gráfico superior.



## Factores clave del éxito

El Grupo Euskaltel, se presenta como un grupo homogéneo en valores y cultura y arraigado en los territorios en los que opera, que aporta alternativas y soluciones convergentes que permiten al Grupo seguir creciendo. Los resultados alcanzados no habrían sido posibles sin la suma de los siguientes elementos clave:

- Compromiso de los accionistas.
- Sólida base de clientes.
- Equipo de profesionales excelente y comprometido.
- Marcas reconocidas con una fuerte implantación local en Euskadi, Galicia y Asturias.
- Red de fibra óptica en propiedad más amplia desplegada en su mercado.
- Modelos de negocio complementarios.
- Servicios convergentes de fibra óptica y telecomunicaciones (banda ancha, telefonía móvil y fija y televisión de pago).
- Mayor tasa de crecimiento y tasa de conversión de flujo de efectivo en comparación con compañías similares en el sector en Europa.
- Mayor cercanía en la gestión de los clientes y sensibilización local.

## CLAVES DEL MODELO DE NEGOCIO

En el ejercicio 2017, el Grupo ha focalizado sus esfuerzos en torno a su Plan Estratégico. Para el desarrollo y cumplimiento del plan, han sido fundamentales los Capitales que se muestran a continuación:



Se han actualizado y unificado el Código Ético y el Canal Ético, y se han establecido políticas, como la Política Anticorrupción y la Política Fiscal corporativa, para aplicación al Grupo Euskaltel.

En el ámbito de Gobierno Corporativo, hay que destacar que en 2017 se han creado los cargos de Compliance Officer, Delegado de Protección de Datos y Responsable de Ciberseguridad que vela-

rán por garantizar y fomentar una cultura de cumplimiento normativo, de reducción de riesgos, y de buenas conductas.

Adicionalmente, se ha creado una Comisión de Estrategia y se ha ampliado el número de miembros del Consejo de Administración de 10 a 12. Además, el año 2017 ha significado un gran avance en el desarrollo de diferentes productos y servicios.

## LOS HITOS DEL GRUPO EUSKALTEL



Se han desarrollado los objetivos de crecimiento orgánico e inorgánico en tiempo récord desde la salida a Bolsa.



Se ha convertido en una plataforma multi-regional, con un fuerte compromiso y arraigo en sus principales mercados, para crecer y entrar en nuevos territorios.



Se ha definido un Plan Estratégico claro e integral centrado en la generación de valor sostenible para todos los grupos de interés, con el que toda la organización está comprometida.



## Estrategia Sostenible

Como meta para próximos años, la estrategia de expansión del Grupo se desarrollará en dos vertientes recogidas en el Plan Estratégico:

- En los mercados naturales en los que ya desarrolla su actividad, es decir, Euskadi, Galicia y Asturias, tiene previsto añadir a la cobertura de su red de fibra 80.000 nuevos hogares y 6.200 nuevas empresas mediante despliegue de red propia de FTTH.
- La expansión a regiones y provincias de mercados colindantes del Grupo comenzará en 2018 con la expansión a Navarra.

En esta expansión, aplicaremos la esencia del Grupo Euskaltel que se basa en una fuerte vinculación con los territorios en los que opera.

Este compromiso está reflejado en la Política de RSE del Grupo aprobada en 2016 por el Consejo de Administración del Grupo Euskal-

tel con el objetivo de crear valor a sus grupos de interés, manteniendo al mismo tiempo su misión y visión, comprometiéndose adicionalmente con la transparencia, la excelencia en la gestión, el Buen Gobierno Corporativo, el respeto a los Derechos Humanos, la igualdad de género y oportunidades de las personas, el alineamiento de los proveedores con las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la contribución responsable a la fiscalidad.

La Política de RSE sirvió como marco para la elaboración del Plan Director de RSE (2016-2018) alineado con los Objetivos de desarrollo Sostenible (ODS) y por tanto con la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Durante el 2017, el Grupo ha llevado a cabo las acciones correspondientes a las líneas estratégicas que articulan el Plan y que han permitido medir y gestionar el desempeño de la compañía en el ámbito ambiental, social y económico.

## LOS PILARES Y LÍNEAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL GRUPO EUSKALTEL



# 1

Pilares de la estrategia  
del Grupo Euskaltel



Crecimiento  
diversificado



Excelencia  
operacional



Experiencia  
diferencial



Protección del  
valor cliente

## Capital Organizativo y Cultural

El Capital Organizativo y Cultural del Grupo Euskaltel es un pilar básico sobre el que se apoya la estrategia, el crecimiento diversificado, que gira en torno a perseguir la excelencia y la competitividad, en un mercado fuertemente competitivo.

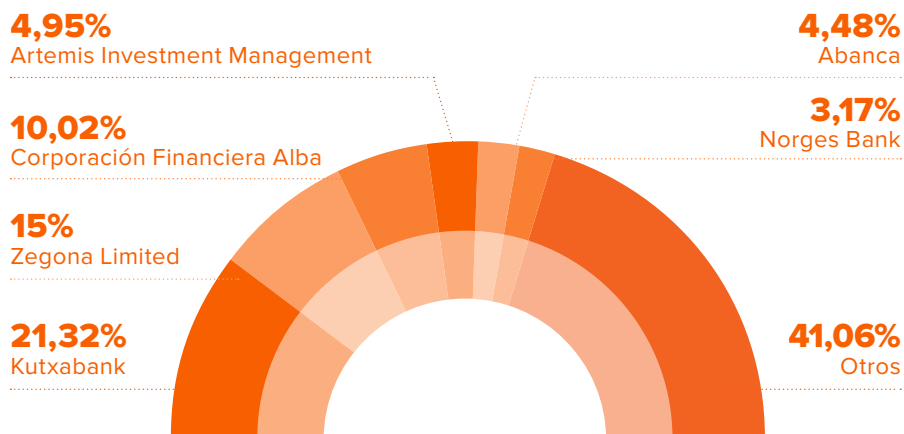
El refuerzo de la estructura organizativa fomenta la excelencia operacional del Grupo Euskaltel, contribuye a una organización eficiente y ágil, potencia el desarrollo del talento y favorece la digitalización operacional.

# Contribuyendo a construir y extender una cultura empresarial sólida y responsable

Nuestro objetivo es impulsar nuevas vías de crecimiento y abrirnos a nuevos mercados, promoviendo la extensión de una cultura empresarial y un modelo de gestión responsable en los territorios en los que el Grupo opera.

## Impulso del crecimiento

### Estructura accionarial del Grupo Euskaltel\*



\*A fecha 21 de diciembre de 2017 según la CNMV.



### Composición del Consejo de Administración

**12**

**Consejeros**

**2** ejecutivos  
(Presidente y CEO)

**4** dominicales

**6** independientes

## Una estructura accionarial diversificada y órganos de gobierno especializados

El Grupo Euskaltel está formado por Euskaltel, S.A., como sociedad dominante del Grupo, R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A. (100%), CINFO, Contenidos Informativos Personalizados, S.L. (67,20%) y, desde julio de 2017, por Telecable (100%) compuesto por Parselaya, Telecable Capital Holding, S.A.U. y Telecable de Asturias, S.A.U. El Consejo de Administración de Euskaltel está compuesto por doce Consejeros: dos ejecutivos, cuatro dominicales y seis independientes. Para reforzar su Gobierno Corporativo el Consejo de Administración ha constituido en su seno tres Comisiones consultivas, cada una de las cuales tiene su propio Reglamento interno de funcionamiento: Comisión de Auditoría y Control, Comisión

de Nombramientos y Retribuciones y Comisión de Estrategia. Las tres Comisiones están formadas por 7 miembros, con una mayoría de consejeros independientes y presididas por un consejero independiente, de acuerdo con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno. La remuneración al Consejo de Administración se determina de acuerdo con la vigente Política de Remuneraciones de los Consejeros, que ha sido aprobada por la Junta General de Accionistas, y es supervisada por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Esta remuneración queda recogida en el Informe Anual sobre Remuneraciones de Consejeros publicado por el Grupo.

## Una estructura organizativa que persigue la excelencia y la competitividad



### Creación de la Comisión Estratégica

Se ha creado la Comisión de Estrategia como un órgano de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, y cuyos principios de actuación se definen en el Reglamento de la Comisión de Estrategia.

Dentro del proceso de consolidación como grupo de telecomunicaciones que opera en los mercados de Euskadi, Galicia y Asturias, el Grupo Euskaltel define una estructura organizativa que persigue la excelencia y la competitividad en sus tres mercados de referencia, adaptando las estructuras de Euskaltel, de R y de Telecabla, para continuar su crecimiento, reforzar la orientación al cliente, desarrollar soluciones de comunicación para empresas y particulares, maximizar sinergias, y, en consecuencia, incrementar los resultados del Grupo, manteniendo el arraigo y autonomía de las unidades de negocio en Euskadi, Galicia y Asturias.

En el ejercicio 2017 se han producido los siguientes cambios en la estructura organizativa del Grupo:

### Un Consejo de Administración reforzado

La Junta General de Accionistas ha ampliado el número de miembros del Consejo de Administración, que ha pasado a estar compuesto por 12 Consejeros (2 ejecutivos, 4 dominicales y 6 independien-

tes), de los cuales el 50% son consejeros independientes, en cumplimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno (véase Informe Anual de Gobierno Corporativo del Grupo Euskaltel).

### Áreas transversales que aseguran el crecimiento, la agilidad, la homogeneidad y la flexibilidad

Se han desarrollado áreas transversales que refuerzan la vía del crecimiento del Grupo en Euskadi, Galicia y Asturias, como las áreas de Marketing Corporativo de empresa y residencial, para el desarrollo e implantación de soluciones de comunicación específicas para empresas y particulares, el lanzamiento de nuevos productos, y la búsqueda de alianzas tecnológicas en el entorno TIC, o las direcciones corporativas Económico-Financiera, de Red, y de Recursos Humanos para maximizar las eficiencias operativas. Estas áreas transversales se encargan de asegurar la agilidad, homogeneidad y flexibilidad en la toma de decisiones, liderando los equipos del Grupo en Euskadi, Galicia y Asturias.



### Gobierno Corporativo

El firme compromiso del Grupo Euskaltel con sus grupos de interés nace de las personas que forman parte de él, por ello, se han asignado las siguientes responsabilidades que persiguen robustecer el Sistema de Gobierno Corporativo:

✓ Se ha creado la figura de **Responsable de Cumplimiento Normativo del Grupo** (Compliance Officer), que depende funcionalmente del Secretario General y del Consejo de Administración, y cuya misión es reducir los riesgos de cumplimiento normativo, incluyendo tanto normas

externas (penales, fiscales,...) como normas internas (Sistema de Gobierno Corporativo y Código Ético) y promover una cultura de comportamiento ético y de cumplimiento.

✓ Se ha creado la figura de **Responsable de Gestión de Ciberriesgos y de Ciberseguridad** del Grupo (Chief Information Security Officer, CISO), en dependencia de la Dirección de Tecnología. Su misión es velar por la seguridad de la información y la continuidad del negocio, coordinar el diseño y la implantación de medidas de

seguridad, tanto en los sistemas de información corporativos como en la red que da servicio a los servicios prestados a los clientes, alineando la seguridad digital con los objetivos del negocio y la estrategia del Grupo.

✓ Se ha creado la figura de la **Delegada de Protección de Datos**.  
✓ Se han asignado las funciones propias de gestión de riesgos (Chief Risk Officer, CRO) al **Director de Estrategia y Desarrollo Corporativo**.

## Políticas corporativas alineadas con las prácticas de Buen Gobierno

En el ámbito de desarrollo de las actuaciones de Buen Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración del Grupo Euskaltel ha aprobado una Política Fiscal Corporativa con el compromiso del Grupo de impulsar la aplicación de buenas prácticas fiscales y favorecer la consecución del interés social evitando riesgos e ineficiencias fiscales en la ejecución de las decisiones de negocio.

Por su parte, el Grupo Euskaltel rechaza expresamente todo tipo de corrupción y está comprometido con la prevención, disuasión y detección del soborno y la corrupción. Por ello, el Consejo de Administración ha aprobado la Política Anticorrupción, de “tolerancia cero”, promoviendo el valor de la honestidad incluido en el Código Ético del Grupo frente a cualquier forma de soborno o corrupción.

## Otras actuaciones que fomentan la transparencia y la excelencia de Euskaltel

El Grupo Euskaltel ha seguido y continúa dando pasos en coherencia con su firme compromiso con el Buen Gobierno Corporativo y con el cumplimiento del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. En ese contexto de mejora continua y de compromiso con el Buen Gobierno Corporativo se ha procedido a la realización de las siguientes actuaciones:

- Se ha realizado un proceso de **autoevaluación del Consejo de Administración** que ha comprendido cuatro subprocesos diferenciados: (i) autoevaluación del Consejo de Administración y de las Comisiones en su conjunto, en base a un cuestionario de autoevaluación en Buen Gobierno Corporativo, basado en el Código de Buen Gobierno; (ii) evaluación de los cargos del Consejo (Presidente, Consejero Delegado y Secretario), a través de reuniones individuales entre el Presidente de la Comisión de Nominaciones y Retribuciones y cada uno de los Consejeros; (iii) evaluación, tanto individual como

en su conjunto, de los Consejeros independientes, a través de reuniones individuales entre el Presidente del Consejo de Administración y cada uno de los Consejeros y (iv) autoevaluación separada de la Comisión de Auditoría y Control, mediante la cumplimentación por parte de sus miembros de un cuestionario de autoevaluación basado en la Guía Técnica 3/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público.

- Se ha analizado el grado de **cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno del Grupo** en comparación con el Informe Anual de Gobierno Corporativo emitido por la CNMV, obteniendo resultados mejores que la media de sociedades cotizadas en los ámbitos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, Junta General de Accionistas, organización, remuneración, responsabilidad, estructura, composición y funciones del Consejo de Administración, entre otros.

## El firme compromiso del Grupo Euskaltel con sus grupos de interés nace de las personas que forman parte de él

- Se ha realizado una **evaluación de Gobierno Corporativo del Grupo Euskaltel** en siete ámbitos (políticas, Consejo de Administración, comisiones consultivas, remuneraciones, derechos de los accionistas, auditor externo y sostenibilidad), al objeto de conocer el posicionamiento actual del Grupo en comparación con las mejores prácticas internacionales y empresas comparables.
- Se ha implantado una **nueva herramienta tecnológica** como repositorio para el uso de documentación por parte del Consejo de Administración.
- Se ha organizado una jornada informativa para inversores y analistas en Bilbao, **Investor Day**, en la que se ha presentado la evolución del negocio hasta la fecha y el nuevo Plan Estratégico del Grupo, contribuyendo así a generar un marco de confianza y transparencia con socios y accionistas.

## La gestión de riesgos



### Avances en la gestión de riesgos 2018

De cara a 2018 se prevén avances en:

- la gestión de relaciones con proveedores y clientes
- los procedimientos de gestión interna y cultura corporativa sobre la privacidad
- en la adaptación de los sistemas y en la unificación de políticas de conservación de datos.

En el ejercicio 2017, el Grupo ha revisado su Modelo de Gestión de Riesgos en el que además de los riesgos estratégicos, operacionales, de cumplimiento y de información, se ha identificado una quinta categoría de riesgos relacionados con la ciberseguridad, dada la importancia de los sistemas de la información en la actividad del Grupo Euskaltel. El Grupo ha intensificado su labor de gestión de riesgos con la creación de nuevas figuras y asignación de nuevas responsabilidades para cubrir cada una de las categorías de los riesgos identificados en el modelo de gestión de riesgos: CRO, CISO, Compliance Officer y Delegada de Protección de Datos.

### Compliance Officer

En materia de Compliance, se han puesto en marcha mecanismos para la identificación y gestión del mapa de riesgos de cumplimiento normativo del Grupo Euskaltel, así como para la homogeneización de procedimientos y controles que pretenden mitigarlos. Adicionalmente, desde la nueva Unidad de Cumplimiento del Grupo Euskaltel se han definido y han sido aprobados por el Consejo de Administración los roles y responsabilidades en materia de compliance penal tanto de Consejeros como de los Profesionales del Grupo con el fin de concienciar a todos ellos sobre sus obligaciones a los efectos de contri-

buir a fomentar una cultura ética y de cumplimiento del Grupo Euskaltel.

En el ámbito de ciberseguridad, el Grupo se ha marcado como principal objetivo para los ejercicios 2017 y 2018 avanzar en la gestión de la seguridad de la información y de la red de forma integrada y global, elaborando el mapa de ciberriesgos, instaurando mejoras en la detección y respuesta ante incidentes, actualizando la política de seguridad del Grupo, implantando nuevas medidas de seguridad, e impartiendo formación interna, reduciendo de esta forma, el nivel de exposición a los ciberriesgos.

Por su parte, el Grupo ha desarrollado un plan de actuación para los ejercicios 2017 y 2018 que pretende dar cumplimiento al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea 2016/679, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos Datos, el cual resulta de aplicación a partir de mayo de 2018. Este plan incluye, entre otros, un análisis de la situación del Grupo en materia de protección de datos, formación a empleados, así como la designación de una Delegada de Protección de Datos que ya se ha llevado a cabo en 2017.



## Buen Gobierno y Ética

Las prácticas de Buen Gobierno están indisolublemente asociadas a la buena administración de la empresa, para velar por sus legítimos intereses, para asegurar su sostenibilidad, así como para supervisar y orientar su marcha. Para ello el Consejo de Administración del Grupo Euskaltel aprobó en su reunión del 19 de diciembre de 2017 una actualización y ampliación del **Código Ético**, de las **Instrucciones de Conducta** y del **Canal Ético**, que establecen los principios y pautas de conducta a los que debe atenerse el comportamiento de las personas del Grupo y de aquellas que trabajan en su nombre, en sus relaciones internas y hacia el exterior en su desempeño diario con sus grupos de interés.

### 7 Principios Básicos del Código Ético

1. Cumplimiento de la legalidad, de la normativa interna y de las relaciones contractuales
2. Responsabilidad y profesionalidad sobre la base de un comportamiento ético
3. Cumplimiento de la normativa financiera aplicable
4. Prioridad del interés del Grupo Euskaltel sobre intereses personales
5. Comunicación responsable
6. Confidencialidad y privacidad de los datos
7. Compromiso con los Derechos Humanos y Laborales

mativa que forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo. El Grupo Euskaltel, merecedor de la confianza de sus Grupos de Interés (clientes, empleados, proveedores y aliados, administraciones públicas, accionistas e inversiones y la sociedad), se compromete a transmitir adecuadamente dichos valores y a tratar a cada uno de dichos Grupos de Interés con diligencia e integridad en sus relaciones corporativas.

Para garantizar el ejercicio efectivo de la vigilancia y seguimiento del entorno normativo que afecta a la actividad del Grupo Euskaltel, la Comisión de Cumplimiento Normativo y en último término, el Comité de Defensa Corporativa, supervisan y vigilan el cumplimiento

El Código Ético desarrolla los valores y principios corporativos de las sociedades que forman parte del Grupo Euskaltel. Los valores corporativos en los que el Grupo Euskaltel basa su actividad son: **cercanía, honestidad, innovación y agilidad**, y tales valores deben trasladarse al territorio en el que prestan servicios, cada una de las sociedades que lo integran. Estos valores confirman las señas de identidad del Grupo Euskaltel, determinando la forma de hacer y de entender el marco de interrelación con las personas, internas y externas. El cumplimiento de estos valores en la actividad del día a día implica un trabajo constante, perseverancia en el esfuerzo y cumplimiento, tanto de la legislación aplicable como de la nor-

### Valores del Grupo Euskaltel



Cercanía



Honestidad



Innovación



Agilidad

del Código Ético y de la normativa del Sistema de Gobierno Corporativo, resolviendo comunicaciones, incidencias y/o dudas sobre su interpretación y adoptando medidas para su cumplimiento. Para la solicitud de información, realización de consultas, la comunicación de presuntos hechos o acciones que consideren puedan transgredir el Código Ético, el Canal Ético del Grupo que facilita la identificación de eventuales comportamientos no éticos, asegurando la confidencialidad en los asuntos que se traten a través del mismo. Para colaborar en la resolución de las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético se crea la Comisión de Cumplimiento Normativo referida anteriormente.

## La gestión de la RSE

El Grupo Euskaltel, modelo referente de empresa con valores, socialmente responsable, relacionada con su entorno y comprometida con el desarrollo y bienestar de su sociedad, cuenta con un Plan de RSE que recoge las aspectos materiales que interesan a sus principales grupos de interés, las cuestiones valoradas por los principales índices de sostenibilidad y buenas prácticas en el sector, entre otros.

El modelo de seguimiento del Plan de RSE se realiza a través del equipo de Proceso RSE, integrado por los departamentos que desarrollan actividad en los ámbitos de Responsabilidad Social Corporativa definidos. El Grupo Euskaltel tiene el compromiso firme de basar las relaciones con sus Grupos de Interés en criterios éticos y de transparencia, transmitiendo una información veraz, completa y

que exprese la imagen de empresa sostenible, fundamento de su estrategia de negocio y de su actividad empresarial así como de su reputación corporativa. Para ello ha definido un modelo de relación y comunicación con los colectivos identificados como claves y dispone de un modelo de reporte y seguimiento del Plan RSE, siendo la presente Memoria de Empresa Responsable una de las herramientas clave para comunicar el desempeño y evolución del Grupo en Responsabilidad Social Corporativa.

### Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El Grupo Euskaltel, consciente de los enormes retos económicos, sociales y ambientales de la humanidad, contribuye a la consecución de los

### El Plan RSE se desarrolla en los siguientes ámbitos



Gobierno Corporativo y relación con el Consejo y accionistas



Personas



Proveedores



Clientes (Empresa y Residencial)



Medio ambiente



Fiscalidad responsable



Comunicación responsable



Aportación a la sociedad

### Valoración cumplimiento de compromisos 2017



Identificar recomendaciones de buen gobierno aplicables en el Grupo Euskaltel. Promover y facilitar el acceso a la información financiera y no financiera del Grupo.

Diseñar un modelo de relación y comunicar con los colectivos identificados como claves.

2017

Hemos logrado...

Diseñar un modelo de reporte y seguimiento del Plan RSE.

#### Grados de cumplimiento de los compromisos adquiridos

☒ Cumplido
 ☐ Avanzado
 ☐ En proceso
 ☐ Iniciando medidas



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de su actividad y de los proyectos desarrollados en cada uno de los negocios y territorios.

Los ODS presentan una oportunidad para desarrollar e implementar soluciones y tecnologías desde el empresariado, que permitan hacer frente a los grandes retos mundiales en materia de desarrollo sostenible.

El Grupo ha desarrollado en los últimos años un entendimiento profundo de los ODS, transmitiéndoselo a los empleados a través de campañas internas e impregnándolos en la cultura corporativa. Además, en 2017 se han definido los ODS prioritarios para el Grupo tras realizar una evaluación de su impacto positivo en el entorno local, los cuales son claramente el ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico” y el ODS 9 “Industria, innovación e infraestructura”, dos objetivos completamente alineados con la actividad del Grupo, sus claves de éxito, su estrategia empresarial y sus valores corporativos. Asimismo, a través de programas desarrollados en colaboración con entidades e instituciones, se contribuye adicionalmente a los demás Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La alta dirección ha sido también un apoyo fundamental para el desarrollo de dichas actividades y la integración de los objetivos en la estrategia. Como meta para el próximo ejercicio, el Grupo

Euskaltel se compromete a la fijación de objetivos concretos medidos con indicadores específicos para alinear completamente los objetivos de la empresa con los ODS.

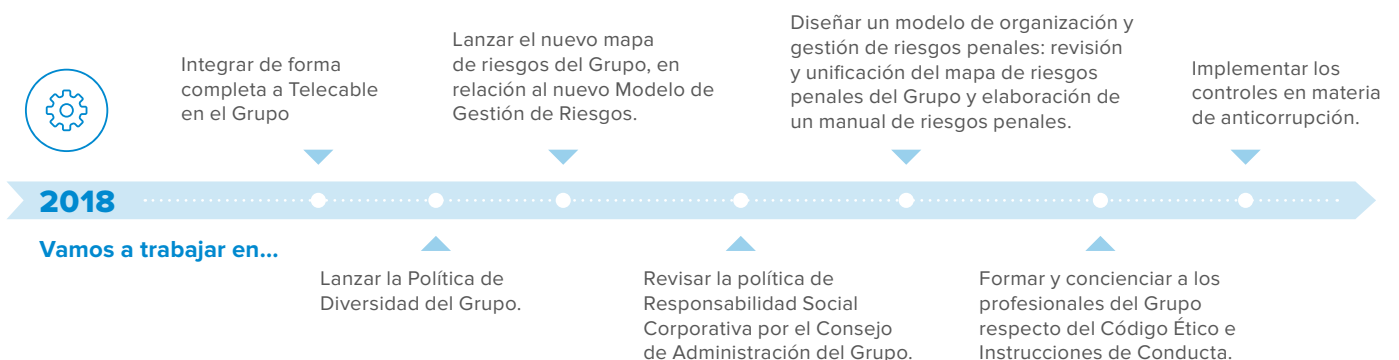
A su vez, esta apuesta permitirá al Grupo identificar futuras oportunidades de negocio, mejorar el valor de la sostenibilidad empresarial, fortalecer las relaciones con las partes interesadas, estar al día en el desarrollo de políticas, estabilizar sociedades y mercados, y utilizar un lenguaje común con un propósito compartido.



## El Grupo Euskaltel mantiene un compromiso firme con los grupos de interés basado en criterios éticos y de transparencia

Para el ejercicio 2018 el Grupo prevé seguir promoviendo su compromiso con el desarrollo económico, ambiental y social de sus comunidades, compartiendo los valores y la cultura corporativos que diferencia al Grupo de otros operadores de telecomunicaciones, generando valor para sus accionistas y comunicando el impacto y desempeño realizado.

### Compromisos para 2018



# 2

## Pilares de la estrategia del Grupo Euskaltel



Crecimiento diversificado



Excelencia operacional



Experiencia diferencial



Protección del valor cliente



## Capital Humano

El Capital Humano del Grupo es un pilar estratégico para la excelencia operacional.

Una estructura ágil, la construcción de procesos eficientes, la digitalización operacional y la gestión del talento son fundamentales para cumplir el Plan Estratégico 2017-2019.

# Contribuyendo al empleo local

Nuestro objetivo es fomentar el crecimiento personal y profesional en un buen entorno de trabajo para conseguir un capital humano cualificado y motivado.

El año 2017 ha supuesto para el Grupo Euskaltel un gran avance en las políticas, programas y proyectos desarrollados para los empleados, identificando los principales aspectos de mejora en cuanto a las capacidades de los profesionales, su desarrollo y su bienestar en la Compañía impulsados y fomentados desde la Dirección Corporativa de Recursos Humanos.

Las personas que componen el Grupo Euskaltel forman parte de un equipo cada vez más diverso, ágil y eficiente. Todo ello sin perder el enfoque local y de arraigo que identifica a los tres negocios en Euskadi, Galicia y Asturias. El equipo humano de la Compañía es uno de los valores fundamentales para la consecución del

Plan Estratégico lanzado en 2017, que impulsa la excelencia operacional con el objetivo de ser la mejor opción para los clientes. El pilar de excelencia operativa se materializa con el desarrollo de tres líneas de acción: una estructura de procesos ágil y eficiente, la digitalización operacional y la gestión del talento.

Debido a una cultura que impacta en el entorno local y define al Grupo Euskaltel, desde Recursos Humanos se han desarrollado e implementado programas para la formación y fomento de perfiles digitales; el apoyo al liderazgo, el fomento de la flexibilidad y la conciliación, el desarrollo del talento y el impulso del empleo local.

## Una estructura ágil y eficiente en la gestión de procesos

La integración en Euskaltel de R y Telecable permite que el Grupo crezca en número de personas y promueva con más fuerza el desarrollo local. Para ello, la estructura de la Compañía debe seguir una misma cultura y estar alineada bajo los mismos valores y objetivos.

### Grupo Euskaltel y empleo local

El Grupo Euskaltel está compuesto por un 42% de mujeres y un 58% de hombres con una media de edad de 44 años, que conforman un equipo de 705 personas. El 97,3% de la plantilla disfruta de un contrato fijo e indefinido. La política de Recursos

Humanos del Grupo apuesta decididamente por ofrecer propuestas laborales flexibles que les permitan conciliar la vida personal y profesional. Además, el Grupo se enorgullece de generar más de 4.200 puestos de trabajo indirectos en Euskadi, Galicia y Asturias a través de proveedores y alianzas estratégicas para la creación de valor con otras empresas del sector.

Actualmente la estructura del Grupo se basa en el desarrollo de áreas corporativas referentes a asuntos que engloban a toda la Compañía. No obstante, siguen existiendo las áreas de negocio

# 705

total empleados



**97,3%**  
contratos  
fijos



**15 años**  
de antigüedad  
media



**6%**  
tasa de  
rotación

**42%**  
mujeres



**58%**  
hombres

de cada marca (Euskaltel, R Cable y Telecable), que mantienen la identidad de cada una de ellas y se centran en el contacto directo con la comunidad local, sus necesidades y sus expectativas.

Esta estructura busca que los procesos sean cada vez más eficaces, aprovechando las sinergias de las tres marcas y manteniendo la identidad de cada una de ellas.

Por otro lado, el 13 de octubre de 2017 se firmó el acuerdo en relación al I Convenio Colectivo de R con la aplicación de las políticas de personas del Grupo de acuerdo con la representación legal de los trabajadores.

### Valores corporativos

Durante el 2017 se ha realizado un estudio del Grupo Euskaltel y de los valores que sustentan su cultura corporativa y su modelo de liderazgo. Estos valores recogen el espíritu de las tres marcas convergentes, que comparten un vínculo personal con los clientes y la capacidad de desarrollar y motivar a personas y equipos.

Los valores del Grupo tienen asociados una serie de comportamientos corporativos que deben de-

sarrollar los empleados de todas las categorías, y que tienen que ver con la honestidad y cercanía hacia todos los grupos de interés. Además, la innovación y la agilidad se afianzan como valores diferenciadores del Grupo.

El cumplimiento de estos valores en la actividad del día a día implica un trabajo constante, sencillez de costumbres, perseverancia en el esfuerzo y cumplimiento, tanto de la legislación aplicable como de la normativa que forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo Euskaltel (políticas, manuales o protocolos internos a los que el Grupo se someta voluntariamente).

### Escucha activa

Este año se ha lanzado a todos los empleados del Grupo la encuesta de clima para fomentar la escucha y el diálogo bidireccional con los empleados. La encuesta tuvo una alta participación (entorno al 80%), y se evaluaron temas como la satisfacción de los empleados con la planificación diaria, el liderazgo de sus responsables, la formación recibida, el ambiente laboral, el trabajo en equipo, la apertura al cambio, la digitalización, la información interna suministrada y el orgullo de pertenencia.

A partir de las respuestas y sugerencias propuestas, el Grupo continuará impulsando y fortaleciendo distintas iniciativas que contribuyan a hacer del Grupo Euskaltel un mejor lugar para trabajar.

### Valores del Grupo Euskaltel



Cercanía



Honestidad



Innovación



Agilidad

# Diversidad e igualdad

A lo largo de 2017 el Grupo Euskaltel ha continuado impulsando programas que promueven la igualdad de oportunidades y la diversidad en la plantilla en todas las categorías de la empresa. El Grupo Euskaltel lo componen un 42% de mujeres y un 58% de hombres que trabajan en un entorno comprometido con la igualdad y que fomenta iniciativas de flexibilidad y conciliación para hombres y mujeres. Durante el ejercicio se ha comenzado a trabajar en el Plan de Igualdad para el Grupo, que establecerá las líneas base para proteger y promover un entorno inclusivo, respetuoso y diverso.

La gestión del equipo humano del Grupo se desarrolla desde el respeto a los derechos humanos y el rechazo a cualquier forma de discriminación, promoviendo la igualdad de oportunidades, faci-

litando la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, y rechazando, en su ámbito de influencia, el trabajo forzoso y obligatorio, muy especialmente aquellos servicios que tienen que ver con el trabajo infantil.

Por todo ello, en 2017 se unificaron los Códigos Éticos de Euskaltel, R y Telecable en un Código Ético del Grupo Euskaltel que recoge compromisos relacionados con el apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos fundamentales, y especialmente en el cumplimiento de la selección y contratación basada en criterios de equidad; la seguridad, salud y prevención de riesgos laborales; asegurar un entorno basado en un trato respetuoso y libre de discriminación; la búsqueda del equilibrio profesional y personal; la igualdad de oportunidades y el rechazo al acoso en el trabajo.

## Distribución de la plantilla en función de cargo y género





# Digitalización y transformación digital en las operaciones

El Grupo es consciente de que la transformación digital pone el acento en las personas y en la gestión del talento como ventaja competitiva. La Compañía cree firmemente que el éxito de la digitalización solo se logrará con la involucración y una visión compartida de toda la plantilla y por ello en 2017 se han desarrollado una serie de acciones encaminadas a gestionar un cambio cultural hacia la digitalización que tienen en cuenta los procesos, la forma en la que interactuamos, la información y sobre todo a las personas.

## Revolución digital

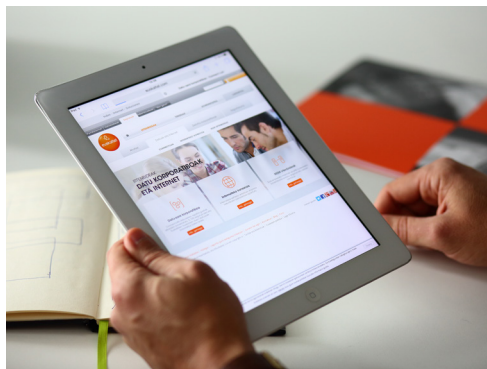
La revolución digital ha cambiado la forma de trabajar y la relación con los grupos de interés hacia un contacto más interactivo, cercano, instantáneo y ágil. Para ser un operador inteligente

y completamente digital hacia dentro y hacia fuera se necesita involucrar a la plantilla del Grupo y transformar los modelos de negocio.

El 2017 ha sido decisivo para el impulso de una nueva cultura digital en el Grupo Euskaltel, que refuerza el aprendizaje necesario y el acompañamiento de los equipos hacia una actitud conocedora e impulsora de cara a las nuevas tendencias del mercado.

Las claves que determinarán el éxito del Grupo Euskaltel en el sector serán contar con una organización del equipo humano consistente, adoptar una única cultura corporativa en todo el Grupo, capacitar a los profesionales, fomentar la colaboración, utilizar la tecnología digital y abordar el cambio cultural.

## El proceso de digitalización será la base para el desarrollo de multitud de programas relacionados con las metas estratégicas para liderar el cambio cultural



### Claves para el cambio cultural

- ✓ Formar a profesionales capacitados que lideren y promuevan el cambio.
- ✓ Impulsar una cultura corporativa que nos identifique como Grupo.
- ✓ Promover una Organización ágil, flexible, adaptable a los cambios y orientada al negocio.
- ✓ Digitalizar los procesos, los puestos de trabajo, para poder operar de forma más eficiente.

# Gestión e impulso del talento

El Plan Estratégico se centra en la gestión del talento como palanca fundamental para el desarrollo e implementación de un negocio diferencial y atractivo. En este ámbito se han llevado a cabo programas como TalenTU

y programas de liderazgo. Además, el Grupo Euskaltel colabora en Euskadi, Galicia y Asturias con universidades y centros educativos en el desarrollo del talento digital de los jóvenes y su incorporación al mundo laboral.

## Desarrollo profesional de los empleados

Tal y como se establece en el Plan Estratégico del Grupo Euskaltel, el desarrollo profesional de las personas dentro de la Compañía es uno de los factores fundamentales para la consolidación del liderazgo en el norte del Estado. El programa TalenTU2019, lanzado durante este ejercicio, es una clara apuesta por el reconocimiento del talento de los profesionales de manera diferenciada, ofrecerles perspectivas de crecimiento claras e impulsar su motivación.

Dentro de este programa se enmarcan diferentes proyectos relacionados con el liderazgo, el itinerario de desarrollo profesional y la captación de talento joven. El Grupo Euskaltel cuenta con planes de formación a disposición de los empleados e invierte en acciones formativas con el fin de impulsar su desarrollo profesional. Los programas de formación están adaptados a cada perfil, incidiendo en los aspectos más relevantes de cada categoría.

Durante el 2017, se han impartido 25.596 horas de formación, además de las acciones de comunicación y formación que se realizan

periódicamente. En 2017 se ha trabajado en la cualificación técnica a nivel transversal, con formación conjunta compartiendo recursos, conocimientos, y mejores prácticas de los tres negocios. Durante este año se han realizado, asimismo, streamings de procesos que son fundamentales para el desarrollo laboral de la plantilla, y se han identificado personas clave en la Compañía con alto potencial para atribuirles un programa de formación específico hacia la excelencia operacional.

### Planes de desarrollo individualizados

Se ha actualizado el modelo de evaluaciones existente a nivel Grupo, con objetivos asociados de forma individual y anual. Además, se ha hecho especial hincapié en diferenciar las cualidades necesarias para cada tipo de trabajador, dependiendo de su puesto de estructura y el área en la que trabaja (corporativa o de negocio). Como elemento diferencial, se ha llevado a cabo un seguimiento semestral y además se realiza una autoevaluación. De cara a 2018 se fijarán objetivos y competencias relacionadas con el liderazgo y la cultura digital.



**25.596**  
horas de formación



**36,3**  
horas de media de formación anual por profesional

## Liderazgo

5

### Competencias del buen líder

1. Coherencia personal
2. Capacidad de desarrollar y motivar personas y equipos
3. Capacidad ejecutiva
4. Visión estratégica
5. Capacidad de transformación

La transformación del Grupo demanda un equipo de líderes que actúe de manera coherente con los valores corporativos y sirva de ejemplo y motivación al resto de la Organización. Por ello, dentro del programa TalenTU se ha desarrollado Líder 2019 como un proyecto concreto para impulsar un Modelo de Liderazgo diseñando un itinerario que potencie la capacidad de liderar de los perfiles más aptos para ello dentro del Grupo en los equipos de Dirección y Gestión.

Los líderes juegan un papel clave en el éxito del Plan Estratégico y en la etapa en la que nace un nuevo grupo empresarial.

Se han establecido cinco competencias para un líder en el Grupo Euskaltel: la coherencia personal, capacidad de desarrollar y motivar

personas y equipos, capacidad ejecutiva, visión estratégica y capacidad de transformación.

El pasado diciembre de 2017, se presentó en Euskadi, Galicia y Asturias, el Modelo y Plan de Desarrollo de Liderazgo a las personas con responsabilidades directivas del Grupo. Para el desarrollo de las cinco competencias se han definido siete acciones prioritarias que facilitarán espacios de reflexión y aprendizaje: Programa de Habilidades de líder-coach, Programa Liderazgo para la Innovación y Programa de Mentoring interno, entre otros.

El Grupo está convencido de que este desarrollo del liderazgo será una oportunidad de enriquecimiento tanto para la Compañía como para cada uno de los profesionales.

## Talento Joven

48

### alumnos que han realizado prácticas en el Grupo Euskaltel

Para el Grupo Euskaltel es esencial promover y conocer el talento local de los jóvenes de Euskadi, Galicia y Asturias. En colaboración con Universidades del norte del Estado, el Grupo impulsa las capacidades tecnológicas y digitales de los jóvenes del entorno local desarrollando proyectos comunes para proporcionarles educación y experiencias laborales mediante iniciativas de fomento de contratación en prácticas y formación a través de convenios con Universidades.

Además se imparten charlas de orientación laboral y concienciación con el uso de las nuevas tecnologías. Existen convenios de cooperación

educativa con Universidades de Euskadi, Galicia y Asturias, así como con varios centros de formación profesional orientados al área tecnológica que facilitan la incorporación de los jóvenes al mundo laboral y al conocimiento en la materia.

A lo largo de 2017, han realizado prácticas 48 alumnos, fundamentalmente alumnos de Ingeniería de Telecomunicaciones y Ciclos de Formación de grado Superior de Desarrollo WEB y Multiplataforma. Además, los convenios también facilitan las visitas de estudiantes a la empresa, fruto de un contacto constante con las universidades y otras instituciones educativas.



# Seguridad, salud y bienestar laboral

El Grupo Euskaltel desarrolla su actividad fomentando el crecimiento personal y profesional de sus personas, en un entorno de trabajo saludable para conseguir un capital humano cualificado y motivado.

Con este enfoque, el Grupo ha adoptado el modelo de Empresa Saludable diseñado por la OMS (Organización Mundial de la Salud), tomando como base las políticas de prevención y seguridad laboral del Grupo. Además en 2017 se ha realizado un esfuerzo diferencial en trasladar el modelo a los procesos necesarios para la promoción de la salud en los lugares de trabajo, lo cual repercute en el bienestar de los trabajadores y, en consecuencia, en la sociedad.

El modelo de Empresa Saludable se desarrolla en el Grupo Euskaltel y sus tres negocios principales, adheridos en el ejercicio 2017 a la Declaración de Luxemburgo para el intercambio de buenas prácticas relacionadas con la promoción de la salud. Como punto de partida para el modelo de Empresa Saludable, en Euskaltel, S.A. se mantiene el sistema de gestión para la prevención de riesgos laborales, certificado bajo el estándar OHSAS 18001 que engloba todas las actividades desarrolladas en nuestros centros y

todas las fases de actividad de la empresa, con objeto de que se realicen siguiendo los criterios de Seguridad y Salud en el trabajo establecidos, a fin de evitar o disminuir riesgos, propiciando un entorno de trabajo seguro y estable.

**En 2017 se ha realizado un esfuerzo diferencial en trasladar el modelo a los procesos necesarios para la promoción de la salud en los lugares de trabajo**

La cultura de la seguridad, la salud y el bienestar laboral se fortalece mediante una formación en materia de prevención específica en función del puesto trabajo, desde el primer día. Así mismo, en el marco del Programa Anual de Prevención de Riesgos Laborales, todos los centros del Grupo están sujetos a inspecciones periódicas para garantizar que están en condiciones óptimas de seguridad y salud para trabajar.

## Empresa Saludable

Los primeros pasos para implementar el modelo de Empresa Saludable y contribuir a la mejora de la salud de los empleados es dotar a las instalaciones de los principales medios de prevención y detección de enfermedades. Durante el ejercicio, R ha mejorado los recursos que ofrece a los profesionales en sus edificios, relacionados con la salud como por ejemplo tensiómetros o termómetros, al igual que Euskaltel.

Además, Telecable ha instalado desfibriladores en sus edificios como ejemplo de buena práctica en materia de salud laboral.

Por otro lado, las tres empresas ofrecen la posibilidad de incluir marcadores tumorales en sus reconocimientos médicos periódicos, y Euskaltel y Telecable ofrecen además la vacunación contra la gripe a toda su plantilla.

## ACCIDENTALIDAD



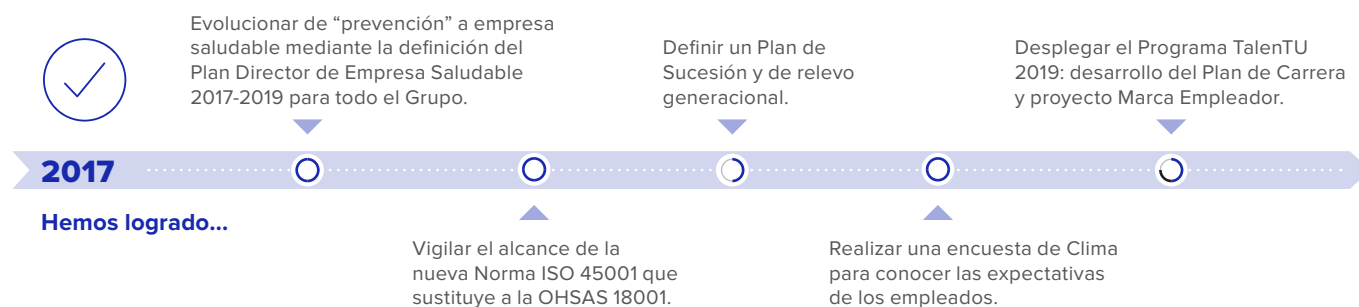
(1) Jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas.

(2) Accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas.

TASA DE ABSENTISMO<sup>3</sup>

(3) El absentismo se calcula obteniendo el porcentaje de horas perdidas exclusivamente por enfermedad común, respecto al de horas totales trabajadas.

## Valoración cumplimiento de compromisos 2017



## Grados de cumplimiento de los compromisos adquiridos

○ Cumplido    ○ Avanzado    ○ En proceso    ○ Iniciando medidas

**El Grupo Euskaltel desarrolla su actividad fomentando el crecimiento personal y profesional de sus personas, en un entorno de trabajo saludable para conseguir un capital humano cualificado, motivado y sano.**



## Compromisos para 2018



Desarrollar Planes de Carrera profesional.

Desarrollar y publicar el Plan de Igualdad del Grupo Euskaltel.

Ampliar el certificado del sistema de gestión de la SST a R y Telecable.

**2018**

Vamos a trabajar en...

Desarrollar el Programa de Liderazgo.

Desarrollar un marco de movilidad para los profesionales del Grupo.

Extender el modelo de Empresa Saludable a todas las empresas del Grupo.



# 3

Pilares de la estrategia  
del Grupo Euskaltel



Crecimiento  
diversificado



Excelencia  
operacional



Experiencia  
diferencial



Protección del  
valor cliente



## Capital Cliente

El Capital Cliente incide en los pilares de experiencia  
diferencial y protección del valor del cliente.

# Contribuyendo a una mejor experiencia del cliente mediante una escucha activa

Queremos ofrecer las mejores soluciones de comunicación para fomentar el consumo responsable y cumplir las expectativas de nuestros clientes.

Una de las palancas principales del Plan Estratégico de Euskaltel es continuar ofreciendo una experiencia diferencial para los clientes, tratando de mejorar la experiencia de los usuarios e incrementar la personalización de los productos con el fin de adaptarse a las nuevas necesidades de los consumidores y ofrecer un servicio diferencial.

Para ello, durante el 2017 se ha seguido desarrollando el programa de Customer Experience lanzado en 2016, muy significativo en un entorno que sigue siendo altamente competitivo, cuyos resultados han sido analizados con el objetivo de dar respuesta a las inquietudes detectadas en cada uno de los territorios del Grupo. El Gru-

po Euskaltel continúa siendo líder en el norte de España, en fibra óptica con la incorporación de Telecable, contando con un amplio mercado en empresas e instituciones locales e internacionales. Además, en 2017 se han ampliado los servicios para consolidar la oferta de televisión en Euskadi, Galicia y Asturias. En 2017, el Grupo ha alcanzado máximos históricos en la penetración de la telefonía móvil, banda ancha y clientes de televisión de pago.

Todo ello contribuye a la experiencia diferencial que el Grupo Euskaltel busca aportar a los clientes, conservando las raíces locales de los tres negocios e impulsando alianzas de creación de valor para ofrecer el mejor servicio.



## 6M

El Grupo Euskaltel ofrece sus servicios a un mercado de seis millones de personas

## Experiencia del cliente y marca

El Grupo es líder en el norte de España. Euskaltel, R y Telecable son líderes en Euskadi, Galicia y Asturias respectivamente, gracias a una sólida base de clientes y modelos de negocio complementarios. Operador móvil con licencia propia de 4G en Euskadi y Galicia, dis-

pone de la red de fibra óptica en propiedad más amplia desplegada en su mercado. Para el Grupo Euskaltel escuchar es la diferencia, y con ello se consigue cubrir las expectativas y necesidades de sus clientes.

**+777K**  
**clientes residenciales  
 y empresas**



**68%**  
 de los hogares  
 clientes contratan  
 más de 3 productos

La mayor parte de los clientes de R y Euskaltel llevan más de cinco años con el operador, siendo la opción más escogida por familias con hijos menores y jóvenes. La fidelidad de los clientes del Grupo es uno de los principales activos de la Compañía, y es por ello que se realizan importantes esfuerzos por mantener a los clientes con más antigüedad a través de la medición de su satisfacción. Asimismo los servicios del Grupo Euskaltel son también contratados por las Administraciones Públicas. El Grupo Euskaltel actualmente está trabajando para estable-

cer mecanismos y procedimientos que le permitan cumplir con los requisitos impuestos por la nueva Ley de Contratos del Sector Público que entrará en vigor el 9 de marzo de 2018.

Además, el Grupo cuida la gestión de los clientes a través de las certificaciones correspondientes de la continuidad del negocio (ISO 22301), de los servicios (ISO 20000-1), de la atención al cliente (UNE-EN 15838), de la seguridad de la información (ISO 27001) y de la calidad de los productos (ISO 9001).

**Índices de  
 calidad de  
 servicio**



[https://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad\\_servicio/index.jsp?idioma=esp](https://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad_servicio/index.jsp?idioma=esp)



<https://web.telecable.es/calidad-servicio>



[https://legal.mundo-r.com/legal/es/calidad\\_de\\_servicio](https://legal.mundo-r.com/legal/es/calidad_de_servicio)

## Experiencia diferencial del cliente

El Grupo Euskaltel ofrece una experiencia diferencial gracias a la escucha activa de sus clientes, teniendo en cuenta sus inquietudes y

necesidades. Para el Grupo, la satisfacción del cliente es clave para su fidelización, ofreciendo algo más que un servicio; una experiencia que

### Ejes de trabajo del programa de Experiencia de cliente

#### Depuración y mejora de la experiencia

Para conseguir una experiencia funcional básica, que cumpla las expectativas iniciales del cliente. Se han realizado más de 800.000 encuestas online que identifican cada momento del "viaje" del cliente, que permite la identificación de las causas de esa insatisfacción para establecer puntos de dolor y planes de acción para la mejora de la experiencia del mismo.

#### Diseño de una nueva experiencia de cliente

Para conseguir un vínculo emocional. Supone el rediseño de las interacciones en todos los canales para establecer un tipo de relación diferente conforme a los valores del Grupo Euskaltel.





vincule al cliente con la marca y que se identifique con los valores corporativos que el Grupo Euskaltel defiende.

La medición y seguimiento de la satisfacción del cliente permite al Grupo Euskaltel, aprender sobre los resultados obtenidos en un proceso circular de mejora permanente. Este proceso es fundamental a la hora de mejorar la experiencia del cliente final, acercándonos a nuestros públicos y conociendo aquellos riesgos

reputacionales que pueden impactar directamente a distintos niveles en la compañía.

Se está comenzando a trabajar en la metodología del NPS (Net Promoter Score) de cara a lanzamientos, campañas, mejora de servicios y en el propio día a día, ayudando a adaptar los procesos, guiando los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, gracias a la integración de este feedback en la toma de decisiones.

## Programa Customer Experience

Uno de los pilares de la estrategia del Grupo Euskaltel es proporcionar la mejor experiencia al cliente manteniendo el liderazgo en los usuarios residenciales. Para ello, el Customer Experience es fundamental, parte del ADN del Grupo y la principal fuente de información sobre las necesidades de los consumidores.

El programa de Customer Experience se basa en los valores corporativos de honestidad, cercanía, innovación y agilidad eliminando la insatisfacción de los clientes y apostando por un nuevo diseño digital. Para ello, 77 profesionales trabajan actualmente en 20 equipos que identifican los diez momentos clave en el proceso de relación del Grupo con el consumidor, tratando de mejorar cada vez más la experiencia de los usuarios del Grupo Euskaltel.

Todas las opiniones de los clientes trasladadas a través de las encuestas de satisfacción, los motivos de rotación, estudios sobre imagen de

marca y la observación de las experiencias diarias en el trato con el cliente se recogen en un plan de acción, diseñado específicamente para proporcionar cada vez el mejor servicio.

El estudio del Customer Experience desarrolla un aprendizaje continuo sobre las tendencias del mercado y la reacción del Grupo para proporcionar una satisfacción al cliente que aporte un valor diferencial competitivo. Telecable se incorporará a este programa durante 2018.



## Ciberseguridad

Durante el año 2017 se ha observado en el mercado un incremento notable de los ataques dirigidos a explotar vulnerabilidades de los sistemas, con claro protagonismo del ransomware (Wannacry, NotPetya, etc.), afectando también dichas vulnerabilidades a sistemas de comunicaciones, como, por ejemplo, al sistema de encriptación del wifi y a otros sistemas de comunicación vía ataques de denegación de servicio (DDOS), con un incremento anual en el número de vulnerabilidades superior al 26% en el Estado español, según datos del CCN-CERT.



### Metas ciberseguridad 2018

El Grupo Euskaltel se propone avanzar en la gestión de la seguridad de la información y de la red de forma integrada y global, completando el Mapa de Ciberriesgos, como parte del sistema de gestión de riesgos del grupo, el Plan de Seguridad y de continuidad de los servicios y activos a proteger, además de ejecutar proyectos de mejora en la detección y respuesta ante incidentes, integración de políticas de seguridad entre las compañías del Grupo, implantación de nuevas medidas de seguridad y formación y concienciación del personal, reduciendo de esta forma el nivel de exposición a los ciberriesgos.

### Chief Information Security Officer

El Grupo Euskaltel dispone de medidas de seguridad implantadas para hacer frente a este tipo de amenazas, y la afección sufrida ha sido muy reducida. Sin embargo, ante la importancia de las posibles consecuencias derivadas de hechos de esta naturaleza y el incremento de posibles riesgos, en 2017 se ha creado el área de Ciberseguridad del Grupo Euskaltel (Chief Information Security Officer/CISO), dependiendo de la Dirección de Tecnología (CTO) y reportando periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control.

Este área velará por la seguridad de la información y la continuidad del negocio, identificará los ciberriesgos del Grupo, reales y potenciales, de manera preventiva, sistemática y efectiva, y coordinará el diseño y la implantación de medidas de seguridad, todo ello tanto para los sistemas de información (que dan soporte a los procesos) como para la red (que da soporte a los servicios prestados a los clientes), alineando la seguridad digital con los objetivos del negocio y la estrategia del Grupo Euskaltel.

## Business Intelligence

El Grupo Euskaltel ha desarrollado durante el ejercicio importantes avances proporcionados por la nueva infraestructura de Big Data. El conocimiento generado en la Compañía se ha complementado a su vez con la colaboración y ayuda de nuevas startups de la mano de la participación del Grupo en la iniciativa del Gobierno Vasco y la SPRI, Xunta de Galicia y ANTEGA y el Principado de Asturias e IDEPA.

### Big Data

Desde el punto de vista de Business Intelligence, el Grupo Euskaltel ha completado el despliegue de una infraestructura de Big Data que permitirá una mayor adaptación de los productos y servicios a sus clientes. Del mismo modo, el Grupo tendrá capacidad de ofrecer estos productos de forma más segmentada y orientada a los diferentes perfiles de clientes. Además, esta información obtenida mediante el Big Data se utiliza para diagnosticar y prevenir problemas de la

Red y de los terminales de los clientes, así como realizar mejoras preventivas en la televisión. En 2017 se ha implementado un indicador de Calidad de Red (QPI) que monitoriza el estado de la Red y actúa sobre desconexiones y sobre el nivel de ocupación a través de una limpieza proactiva del ruido, el equilibrado de portadoras y el reinicio de cabledemods en estados erróneos.

El Business Intelligence también permite que el Grupo Euskaltel pueda realizar acciones comerciales “al momento” con datos proporcionados online e identificar los momentos de más disponibilidad para contactar con los clientes. El conocimiento de los clientes y de su comportamiento es también importante para conocer los riesgos de baja y poder realizar acciones proactivas de fidelización. Todo ello contribuye a una mayor satisfacción de los usuarios del Grupo y a establecer una relación cercana y de confianza con el consumidor.



# Personalización de nuestros servicios, diferenciales para cada cliente



En 2017 el Grupo Euskaltel ha continuado ofreciendo los mejores servicios a través de sus tres negocios principales con el objetivo de fidelizar la base de clientes gracias a campañas en las que se ofrece un claro valor para los usuarios.

Uno de los objetivos del Grupo es, además de la calidad, construir un vínculo emocional con el cliente y conectar de forma personal ofreciendo aquellos servicios que realmente necesitan y facilitan su vida diaria. Además, a lo largo del año se han realizado mejoras en la red con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, notificándole cómo solucionar las posibles complicaciones en la red o en el decodificador del televisor. Los productos y servicios desarrollados por el Grupo son el resultado de la mejora continua de una relación cercana con el cliente, basada en la personalización cada vez más eficaz y con mayor capacidad de decisión para los usuarios.

## Acuerdo con Netflix

El Grupo Euskaltel cerró en noviembre un acuerdo con Netflix para que los clientes de Euskaltel, R y Telecable puedan acceder de forma directa a las series, películas y documentales de más

éxito a través del Deco 4K a partir de 2018. Euskaltel, R y Telecable encabezan la clasificación del estudio mensual que Netflix realiza sobre la calidad de los proveedores que ofrecen el mejor streaming de sus contenidos en el horario de máxima audiencia en España. Para favorecer la operativa se incorpora en el mando del cliente un botón exclusivo de acceso a Netflix.

## DECO 4K

Desde julio de 2017 el Grupo Euskaltel ofrece al mercado un nuevo deco que contiene funcionalidades diferenciadoras tales como calidad 4K, la posibilidad de instalar más de 3.000 apps y juegos, chromecast, replay y grabación. Este nuevo deco ofrece a sus clientes funcionalidades y servicios que les permiten nuevos usos en el mundo de la televisión.

## Wifi Kalean, Wifisfera y Wificlientes

El Grupo Euskaltel cuenta con 436.00 puntos wifi en los territorios en los que opera ofreciendo a los clientes la posibilidad de navegar gratuitamente en datos con un ratio de 1 punto wifi por cada 3 habitantes, consolidándose la red wifi del Grupo Euskaltel como la más importante del Estado.



**77,1%**  
Móvil



**84,7%**  
Banda Ancha



**67,7%**  
Televisión

**En 2017 hemos alcanzado niveles máximos del ratio de penetración.**

Euskaltel cuenta con 180.000 puntos de Euskaltel wifi, ofreciendo a los clientes la navegación gratuita por las calles de Euskadi con gigas ilimitados sin consumir datos de su tarifa móvil. El servicio de wifi de Telecable, Wifisfera, permite a los clientes de Internet disfrutar gratis de más de 119.000 puntos para acceder a la mejor conexión a Internet fuera de casa. Además, Wificientes de R ofrece en Galicia la posibilidad de conectarse automáticamente a más de 137.000 puntos y de una manera fácil a partir de del móvilR, sin gastar el bono de datos.

#### Te lo Perdiste

Servicio mediante el cual los clientes pueden disfrutar de los contenidos que se han emitido los últimos siete días cuando ellos lo necesiten en su televisión.

#### Campaña Empresa

La escucha activa con diferentes empresas clientes ha posibilitado que, desde el punto de vista de colaboración, cooperación y valor diferencial de una Compañía se ofrezca la tecnología más innovadora y los servicios que los clientes realmente demandan.

#### Tres Ollos y Euskaltel Life

A través de una sencilla app, los clientes de R pueden controlar todo lo que sucede en su casa o en la de sus mayores desde su teléfono móvil. Euskaltel Life se lanzará en 2018.

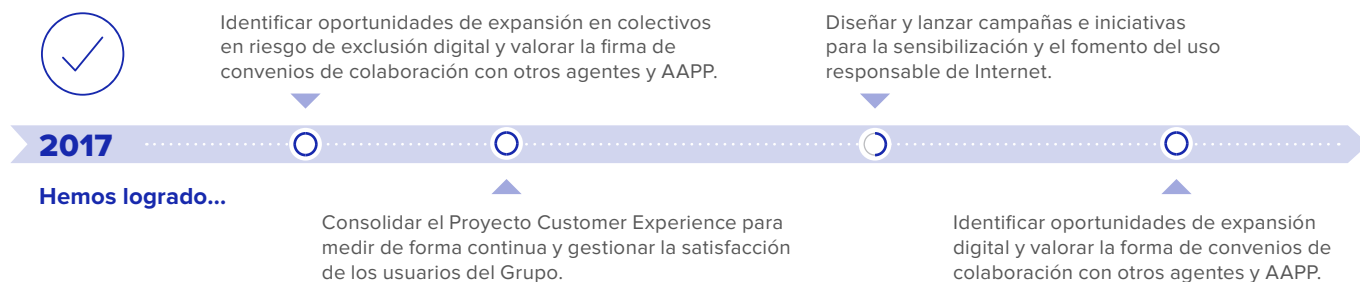
#### Wifi Vacaciones

Los clientes disfrutaron en verano, coincidiendo con el aumento de demanda propio de esas fechas, el servicio de un mes gratis de wifi en su móvil.

#### Banda Ancha y TV exclusivo para universitarios que comparten vivienda

En septiembre se lanzó un servicio para responder a la demanda por parte de jóvenes que estudian fuera de su domicilio habitual y que necesitan hacer un uso intensivo de redes de altas prestaciones, tanto en el ámbito académico como en el ocio. Entre las ventajas de la oferta para estudiantes se encuentra la posibilidad de desconectar de manera temporal y gratuita el servicio.

## Valoración cumplimiento de compromisos 2017



#### Grados de cumplimiento de los compromisos adquiridos

☒ Cumplido
 ☐ Avanzado
 ☐ En proceso
 ☐ Iniciando medidas



**Con todas estas iniciativas enfocadas a la mejora continua de la experiencia de cliente, el Grupo pretende potenciar sus ventajas competitivas de cercanía, honestidad, confianza, servicio y sencillez.**

### Compromisos para 2018



Implementar el programa de Customer Experience en Telecable.

Expandir el negocio a nuevos territorios del norte del Estado.

**2018**

Vamos a trabajar en...

Avanzar en la gestión de la seguridad integral, que cubra la seguridad de la información, de la red y de los equipamientos instalados.



# 4

Pilares de la estrategia  
del Grupo Euskaltel



Crecimiento  
diversificado



Excelencia  
operacional



Experiencia  
diferencial



Protección del  
valor cliente

## Capital Natural

El Capital Natural del Grupo Euskaltel contribuye al Plan Estratégico 2017-2019 proporcionando la mejor experiencia operativa con el menor impacto ambiental.

# Contribuyendo a la lucha contra el cambio climático

Nos preocupamos de gestionar de manera excelente todas las dimensiones medioambientales, siendo respetuosos con el entorno en todas las fases de la cadena de valor de nuestras actividades.

La gestión medioambiental supone un gran reto para la gestión medioambiental de la Compañía, a la vez que se identifican multitud de oportunidades en las sinergias de los tres mercados que contribuyen al desarrollo de un servicio de calidad a la par que eficiente y respetuoso con el medio ambiente. El compromiso de Euskaltel por la excelencia en la gestión ambiental, ha sido la base de partida para establecer un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma ISO 14001, extendida también a R y a Te-

lecable en el 2017. Siguiendo con esta dinámica y con el objetivo de estar siempre alineados con las mejores prácticas, Euskaltel decidió adherirse con carácter voluntario al Reglamento EMAS III (Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría) en 2004.

La Declaración Ambiental EMAS III y que incluye la Huella de Carbono de la Compañía, es una de las evidencias del compromiso de transparencia con los grupos de interés.



**Enlace a la certificación EMAS III**

[https://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/nosotros/responsabilidad\\_social/2017/2016-declaracion-ambiental.pdf](https://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/nosotros/responsabilidad_social/2017/2016-declaracion-ambiental.pdf)

## Estrategia ambiental

El Grupo Euskaltel, siendo fiel a su compromiso con el respeto al entorno, elabora una estrategia que se plasma en su Plan Director de Medio Ambiente 2017-2019. Los cuatro pilares del plan se centran en la excelencia en la gestión ambiental, la comunicación del desempeño ambiental (conocida como Green Communication), los Green Products y la lucha contra el cambio climático.

El Plan Director de Medio Ambiente 2017-2019 del Grupo Euskaltel está alineado con la Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible 2002-2020, el Programa Marco Ambiental de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y la Estrategia de Cambio Climático, Klima 2050 del País Vasco, impulsadas por el Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritzza.

Durante el 2017, se ha trabajado en el desarrollo de las actuaciones del Plan Director de

Medio Ambiente para el periodo 2017-2019 consolidando, de esta forma, su apuesta por la Sostenibilidad y la gestión de riesgos ambientales integrados a nivel del Grupo.

### Excelencia en la gestión ambiental

El objetivo de este pilar del Plan Director de Medio Ambiente 2017-2019 es elaborar políticas que consigan reducir el impacto ambiental de las actividades del Grupo fomentando las buenas prácticas medioambientales. Dentro de la gestión ambiental se incluye el análisis del impacto ambiental de los productos en su lanzamiento y el análisis de la huella ambiental del producto.

La Política de Sistema de Gestión Integrado del Grupo Euskaltel se actualizó en 2017 y recoge el compromiso de mejorar de forma continua los productos, servicios y las formas de trabajo, así como el propio sistema de gestión para perfeccionar el desempeño en todos los ámbitos.



**-53%**  
de generación de  
residuos de AEE\*

\*Aparatos Eléctricos y Electrónicos

**-3%**  
de consumo  
de materiales

**-1%**  
de intensidad  
energética\*\*

\*\* kwh/producto



Visita todos  
los certificados  
de nuestro  
Sistema de  
Gestión según  
las normas ISO  
de Gestión  
de Calidad  
y Gestión  
Ambiental

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

Desde sus inicios, se obtiene la certificación del Sistema de Gestión en Euskaltel según las normas ISO 9001 de Gestión de Calidad e ISO 14001 de Gestión Ambiental, siendo el primer operador global de telecomunicaciones del Estado en certificarse conjuntamente bajo ambas normas internacionales. En 2017 se ha trabajado para extender estas certificaciones a los centros de trabajo situados en Galicia y Asturias. Los certificados están disponibles de forma pública en la web del Grupo. Asimismo, se ha realizado la auditoría de Gestión Energética conforme a la ISO 50001 en Asturias.

#### Green Communication

Dentro del compromiso de comunicación del desempeño ambiental, por una parte se

realiza la declaración ambiental EMAS que se verifica y se publica en la web corporativa y por otra, se ha registrado en el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente la huella de carbono de la organización.

Las prácticas de gestión se han ido enriqueciendo mediante la aplicación de diferentes conceptos tomados de referentes como la Calidad Total, la Excelencia en la Gestión, la Innovación y otros que forman parte del concepto de Gestión Avanzada que es la base de la actual apuesta del Grupo por incrementar su competitividad en un mercado globalizado y con grandes competidores.

## La Junta General de Accionistas 2017, un evento ambientalmente sostenible



Visita la  
Declaración  
Ambiental de la  
JGA 2017, en el  
que se incluye  
la certificación  
Erronka Garbia  
otorgada por Ihobe

www.ihobe.eus/  
documentos/  
erronkagarbia/  
dae/7\_DAE\_  
Diploma\_  
Euskaltel.pdf

En esta búsqueda permanente de la excelencia ambiental, la Junta General de Accionistas del Grupo Euskaltel se celebró en 2017 por primera vez integrando medidas ambientales en su diseño y organización, aspecto reconocido por la certificación Erronka Garbia otorgada por el Gobierno Vasco. Este sello tiene como objetivo concienciar a los asistentes y organizadores de eventos sobre los impactos negativos asociados al desarrollo de los actos multitudinarios, con el fin de modificarlos y de celebrarlos con el mínimo impacto posible en el entorno.

La Junta General de Accionistas de Euskaltel ha sido un ejemplo de respeto a los criterios medioambientales en línea con uno de los ámbitos de referencia en el Plan Director de Responsabilidad Social 2016-2018 del Grupo.



Seleccionar un emplazamiento con criterios ambientales y evitar el uso de estructuras efímeras son dos ejemplos de medidas tomadas en JGA 2017 del Grupo Euskaltel.





## Proyecto HAC

Asimismo, Euskaltel, en el marco de su colaboración con el Basque Ecodesign Center, calcula la Huella Ambiental de la Organización y en 2017 se ha trabajado en la integración de la Huella Ambiental Corporativa en el Sistema de Gestión Ambiental. Este proceso, pionero en Europa, permite obtener una medida multicriterio del comportamiento ambiental de la organización, con la perspectiva de todo el ciclo de vida, que ayuda a fortalecer la gestión ambiental, y puede suponer, de manera implícita, oportunidades de ahorro, así como mejorar la respuesta a las solicitudes de información de los inversores, la comercialización, la evaluación comparativa, y la anticipación a requisitos legales futuros.

### Green Product

El Plan Director de Medio Ambiente contempla, como tercer hito, la mejora de la dimensión ambiental de los productos del Grupo Euskaltel, analizando el ciclo de vida de los productos propios e intentando minimizar su impacto.

Para ello, se realizan acciones de vigilancia tecnológica, con el objetivo de integrar las mejores prácticas en el sector. Además, se analizan los productos y equipos en términos de eficiencia energética.

Por otro lado, el Sistema de Gestión Integrado sienta las bases para minimizar el impacto de la actividad del Grupo en el entorno en el que opera y mejorar sus procesos. Esta premisa se ha tenido en cuenta en el despliegue de red que se ha realizado para el servicio 4G(LTE) desde 2015, ejecutándose con criterios que aseguran un despliegue responsable de red, con un cumplimiento estricto de la regulación sobre campos electromagnéticos, de forma que el 100% de las estaciones base mantienen niveles de emisiones inferiores a los límites establecidos en la ley. En este marco, también se han alcanzado acuerdos de compartición de emplazamientos para minimizar el impacto visual, energético y la reducción de la generación de residuos.

## Economía circular

La economía circular es una de las principales líneas de acción identificadas en el Plan Director, con el objetivo de impulsar una política y estrategia sobre este ámbito antes de 2019.

Desde hace unos años, el Grupo ha hecho especial hincapié en potenciar medidas que reduzcan el impacto de la generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos provocados por una constante evolución de la innovación y la aceleración de obsolescencia en los equipos.

El porcentaje de equipos de cliente reacondicionados (decodificadores, cablemódems y routers) en 2017 frente a la cantidad total de equipos puestos en el mercado ha sido del 55%, lo que supone una reducción en el impacto del consumo de recursos naturales. Euskaltel y R ofrecen de forma gratuita en sus tiendas y oficinas, puntos de recogida de teléfonos móviles. La campaña tiene como finalidad informar, sensibilizar y recoger teléfonos móviles usados entre la ciudadanía de Euskadi y Galicia para generar recursos

económicos, a través de la venta y reutilización de los terminales recogidos.

### Lucha contra el cambio climático

Una de las líneas de actuación del Plan de RSE 2017-2019 es la lucha contra el cambio climático, para la cual el Grupo desarrolla diferentes iniciativas. Alineada con la Estrategia Vasca de Cambio Climático 2050, el Grupo ha participado en la elaboración y pilotaje de una metodología de adaptación al cambio climático en las organizaciones, coordinado por Ihobe, Sociedad pública de gestión ambiental del Gobierno Vasco.

Desde el Grupo Euskaltel se han establecido una serie de medidas para la disminución de consumo de energía articuladas bajo un Plan de Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>. Asimismo, se ha ampliado este compromiso calculando su huella de carbono de organización y elaborando el Informe de emisiones de gases de efecto invernadero de 2017 donde se cuantifican tanto las emisiones directas como indirectas (Alcance 1 y 2).

De acuerdo con los requisitos establecidos por el Real Decreto 56/2016 de eficiencia energética, en 2016 se llevaron a cabo las preceptivas Auditorías Energéticas en las instalaciones del Grupo por un tercero independiente, habiéndose remitido en ambos casos los resultados de la auditoría a los ór-

ganos competentes en materia de eficiencia energética. Asimismo, durante el 2017 se ha aprobado el Plan de Eficiencia Energética 2017 para las compañías del Grupo, habiéndose iniciado en las empresas del Grupo la implantación de la Norma ISO50001 de Eficiencia Energética.

## Contribuyendo a la lucha contra el Cambio Climático



Visita la certificación (pág.89 del Informe 'Learning from the leaders. CDP Europe Natural Capital Report 2017')

[www.cdp.net/en/reports/archive](http://www.cdp.net/en/reports/archive)

Las diferentes empresas del Grupo Euskaltel se han integrado en la iniciativa Comunidad #PorElClima para luchar contra el cambio climático. De esta forma, el Grupo se compromete públicamente a reducir con sus acciones la contaminación causante del cambio climático en el Planeta y a formar parte una iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común: ser protagonistas de la acción contra el Cambio Climático de acuerdo con las directrices marcadas con el Acuerdo de París.

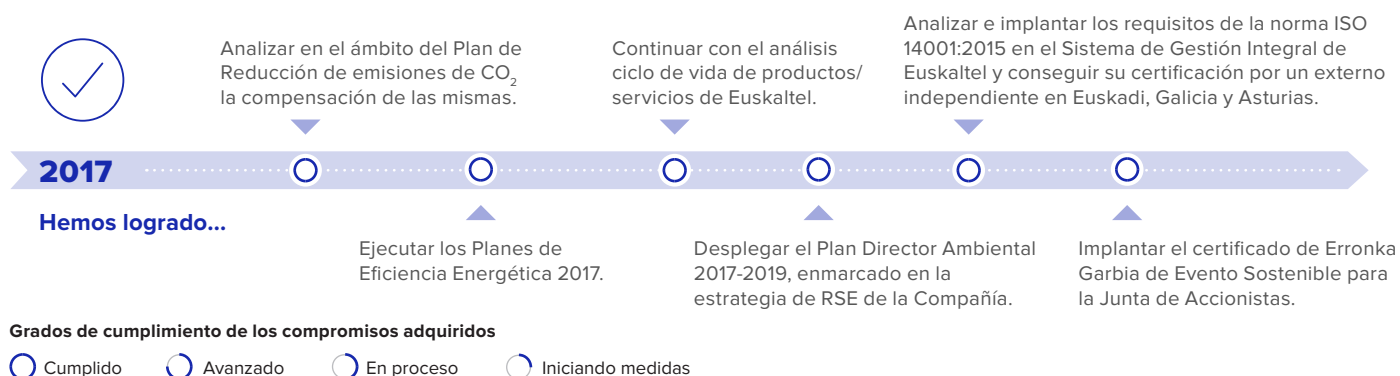
Asimismo cabe destacar la participación, por segunda vez, en el sistema reputacional Carbon

Disclosure Project (CDP), el cual ha catalogado nuestro desempeño ambiental con el nivel C.

### Gestión eficiente de recursos e impactos

El Grupo realiza la evaluación de cada aspecto ambiental en función de la criticidad del impacto ambiental asociado, identificando aquellos aspectos que se consideran más significativos sobre los que se centran los esfuerzos de minimización y control y se establecen objetivos de mejora. Concretamente para el 2017, los aspectos ambientales más relevantes han sido el consumo de electricidad, la emisión de GEI's (Gases de Efecto Invernadero) y la generación de residuos de baterías de plomo por averías.

## Valoración cumplimiento de compromisos 2017



## DATOS DE LA HUELLA AMBIENTAL\*

A continuación se muestran la evolución y resultados del comportamiento ambiental del Grupo Euskaltel con relación a los consumos de materiales, energía y recursos naturales y residuos principales generados.

\*En el ejercicio 2017 se incluyen los datos de Telecable.

### Emisiones GEI (t. CO<sub>2</sub> eq.)

	2015	2016	2017
Directas (Alcance 1)	825,37	915,83	1.184,85
Indirectas (Alcance 2)	13.190,62	9.479,44	10.940,47
Otras emisiones indirectas (alcance 3)	259,32	259,60	320,40



**-3,4%**  
de intensidad  
de emisiones  
GEI

### Consumo de materiales y agua

Asociado al consumo de los materiales más relevantes para la organización y al consumo de agua

	2015	2016	2017
Papel (t)	178,76	141,11	155,78
Cable (t)	176,12	79,50	73,31
Equipos (t)	304,96	200,90	180,92
Consumo de Agua (m <sup>3</sup> )	6.539	6.039	8.138



**-10%**  
de consumo  
de equipos

### Consumo global de energía

Asociado al consumo eléctrico y a los consumos de gasóleo interno (de los grupos electrógenos y los coches de empresa) y externo (de los coches de los empleados)

	2015	2016	2017
Energía eléctrica (Mwh)	55.996,22	57.133,77	65.939,54
Gasóleo (interno) (Mwh)**	647,08	563,41	531,11
Gasóleo (externo) (Mwh)**	777,20	641,96	842,17
Intensidad energética (kwh/producto)*	25,10	24,46	24,12



**-1%**  
de intensidad  
energética

\*La Intensidad de energía se calcula dividiendo el consumo energético total entre el n° de productos puestos en el mercado

\*\*Para obtener el consumo del gasóleo en unidades de MWh se utiliza la conversión publicada en la Guía GRI 3.1 (1 tonelada gasoil = 43,33 GJulios)

### Generación de residuos

	2015	2016	2017
<b>Residuos no peligrosos</b>			
Papel y cartón (t)	37,29	28,93	22,73
RAEE (t)	62,43	59,74	28,21
<b>Residuos peligrosos</b>			
Baterías de plomo ácido (t)	40,05	39,33	59,69
Fluorescentes (t)	0,72	0,60	1,06



**-53%**  
de generación  
de residuos  
de AEE

## Compromisos para 2018



Continuar el despliegue del Plan Director Ambiental 2017-2019, enmarcado en la estrategia de RSE de la Compañía para todo el Grupo, que parte de una Política de Sistema de Gestión Integrado de Grupo.

Definir y ejecutar Planes de Eficiencia Energética 2018.

Implantar el certificado de Erronka Garbia de Evento Sostenible para nuevos eventos.

**2018**

Vamos a trabajar en...

Desarrollar acciones para la compensación o reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Continuar con el análisis ciclo de vida de productos/servicios del Grupo Euskaltel.

Realizar la Declaración EMAS III en todo el Grupo.

# 5

Pilares de la estrategia  
del Grupo Euskaltel



Crecimiento  
diversificado



Excelencia  
operacional



Experiencia  
diferencial



Protección del  
valor cliente

## Capital Relacional

Las relaciones institucionales, los patrocinios, las relaciones públicas y las diferentes actividades realizadas a través de la Fundación Euskaltel Konekta crean un vínculo con la Sociedad que contribuye al crecimiento diversificado, especialmente a la identificación de nuevas vías de crecimiento, al refuerzo de marca y a la vinculación con lo local.

# Contribuyendo a la creación de valor en nuestros territorios

Contribuimos al desarrollo socio-económico del entorno local desarrollando actuaciones de compromiso social. Creemos en la tecnología como medio para unir personas, en el valor de cada conversación y en estar unidos a pesar de la distancia. Tecnología por y para personas. Esa es la esencia fundacional que nos inspira y nos dirige.

Un año más, el Grupo Euskaltel ha desarrollado su actividad corporativa y de negocio analizando nuevas experiencias hacia los clientes al objeto de aportar más valor en la prestación de los servicios así como generando un vínculo emocional con los diferentes grupos de interés con los que las tres compañías interactúan en el día a día. Esta es la razón de ser de Euskaltel, R y Telecable: la cercanía y la aportación de valor como elemento diferencial con respecto a su competencia.

Por ello, el Capital Relacional juega un papel clave en el modelo de negocio del Grupo y se generan alianzas con empresas e instituciones del entorno para lograr el desarrollo conjunto de la Sociedad y de la empresa, al tiempo que se presta especial atención a las preocupaciones de las comunidades en las que Grupo tiene presencia. La actividad institucional desarrollada por parte del Grupo busca actuar de manera responsable y cercana con sus

grupos de interés: accionistas, clientes, sociedad, proveedores y sus personas. Esta filosofía de actuación pretende situar a la Compañía como un elemento tractor en la economía de los territorios en los que opera, generar oportunidades de negocio locales, influir en el factor empleo, liderar empresarialmente la participación en el tejido asociativo de sus mercados, generar confianza y orgullo de pertenencia, apostar por el compromiso social y por el posicionamiento digital de las sociedades vasca, gallega y asturiana, aportando competitividad y colaboración entre los ámbitos público y privado.

El Grupo Euskaltel apuesta por una actividad intensiva en el tejido socio-económico, proyectando los valores corporativos al mercado natural, como una de las vías más claras de construcción de marca y de fidelización de clientes, que llegan a percibir que la marca que utilizan es una marca comprometida con el territorio y de prestigio social.

## Impulsores de la economía local

El Grupo considera que la Responsabilidad Social Empresarial debe contribuir y estar orientada a la creación de valor a todos sus grupos de interés, manteniendo para ello los compromisos y valores desplegados en la misión y teniendo en cuenta el compromiso firme con lo local, la transparencia, la excelencia en la gestión, el Buen Gobierno Corporativo, el respeto a los Derechos Humanos, la igualdad de género y oportunidades de las personas, el alineamiento de los proveedores con las políticas de Responsabilidad Social Corporativa y la contribución responsable a la fiscalidad. El Gru-

po tiene como objetivo cumplir con los compromisos fiscales y contribuir al sostenimiento de la sociedad generando confianza en el entorno local.

### Fiscalidad responsable

Uno de los valores diferenciales del Grupo es su vinculación con el entorno, con el compromiso de impulsar la economía local. El Grupo Euskaltel promueve el desarrollo social y económico contribuyendo al fomento del empleo y al fortalecimiento de las arcas públicas con el objetivo de proporcionar riqueza intrínseca en la sociedad.

# 737

**proveedores locales**



**98**  
colaboraciones con  
entidades sociales



**+516k**  
beneficiarios

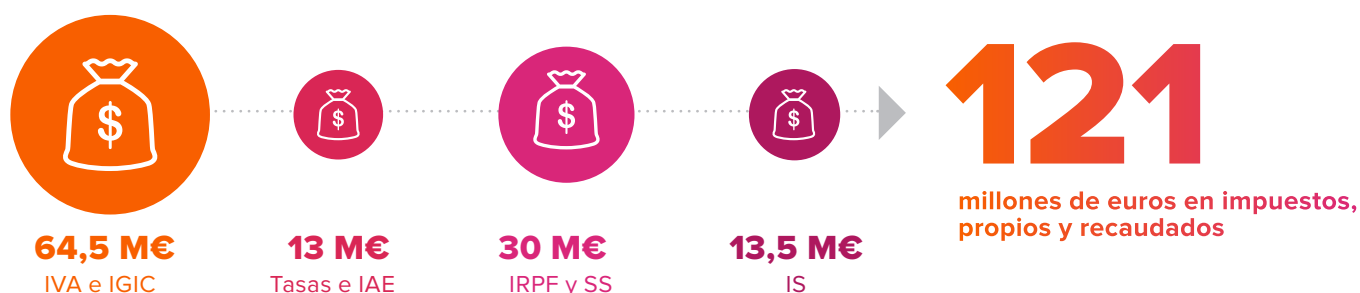
## Creación de valor

A través del apoyo a la economía local, creciendo junto con los clientes y la sociedad, así como en las colaboraciones con entidades públicas, el Grupo contribuye a la creación de valor social

y económico mediante los salarios, los impuestos pagados y los beneficios generados en la economía de los lugares en los que desarrolla su actividad.

	2015	2016	2017*
Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCN)	334.375	561.426	609.275
Otros ingresos de explotación	431	360	524
Ingresos financieros	192	37	228
<b>Valor económico generado (miles de euros)</b>	<b>335 M€</b>	<b>562 M€</b>	<b>610 M€</b>
	2015	2016	2017
Compras	15.168	26.245	22.946
Trabajos realizados por otras empresas	55.255	103.520	109.463
Sueldos y salarios	28.593	38.365	42.452
Otros gastos de explotación	83.697	122.149	151.438
Gastos financieros	50.042	47.891	49.109
Pago de dividendos	207.033	0	54.665
Impuesto sobre sociedades y tributos	7.975	22.215	29.170
<b>Valor económico distribuido (miles de euros)</b>	<b>448 M€</b>	<b>360 M€</b>	<b>459 M€</b>
<b>Valor económico retenido (miles de euros)</b>	<b>-113</b>	<b>202</b>	<b>151</b>

## IMPUESTOS PAGADOS EN 2017



\*Los datos económicos de 2017 contemplan la aportación de Euskaltel, R y CINFO. Asimismo, Telecable consolida a partir de la fecha de su integración.



## Apoyo a proveedores locales

El Grupo Euskaltel establece sus relaciones con los proveedores bajo una perspectiva de confianza y beneficio mutuo, basada en relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales y el interés mutuo para minimizar cualquier riesgo de sostenibilidad.

En el sector de las telecomunicaciones, la eficiencia operativa y la experiencia del cliente dependen en gran medida de las instalaciones y el suministro de los proveedores. Debido a esta circunstancia, desde el Grupo se mantiene una relación cercana con los principales proveedores que distribuyen y garantizan el servicio. El mayor volumen de compra se centra en servicios de operaciones de cliente y de Red, así como en la compra de tecnología, que suponen un 37% y 35% del volumen anual de compras respectivamente.

Además, el Grupo Euskaltel ha realizado un especial esfuerzo en trasladar los valores corporativos y la cultura de la Compañía a los 1.347 proveedores, involucrándolos en la estrategia y el crecimiento del último año. Asimismo, el Grupo considera especialmente importante que los proveedores compartan la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Euskaltel, así como el Código Ético del Grupo. Ambos documentos recogen aspectos clave como la seguridad y salud en el trabajo, la calidad del servicio, el respeto al medio ambiente y velar por su propia seguridad y por la de las personas afectadas por sus actividades. Tanto para potenciar las capacidades de los proveedores, como para implicarlos en el desarrollo del negocio, el Grupo Euskaltel ofrece formación y realiza evaluaciones periódicas para identificar mejoras. En 2017 se ha avanzado también en la identificación de sinergias en la cadena de

valor, haciendo la distribución y el servicio más eficiente y de mejor calidad. Además, el Grupo Euskaltel colaboró con cuatro centros especiales de empleo con un volumen de compra de 519.000 €. El objetivo es contribuir a la inclusión laboral de personas con discapacidad, contando con ellos para la realización de servicios de atención a clientes, como auxiliares de oficina y como apoyo para la impresión y manipulado de facturas.

Asimismo, el Grupo ha contribuido al desarrollo de la economía local contando con 737 proveedores vascos, gallegos y asturianos, de los cuales el 40% superan el volumen de compra de 10.000€. El alto volumen de la compra de servicios permite que las compras en las zonas donde el Grupo opera tengan un peso importante, suponiendo el 49%. El resto de las compras son realizadas en otros países debido a la complejidad del sector. Sin embargo, en un año de cambios, crecimiento y sinergias, se ha prestado especial atención en mantener los acuerdos duraderos y el impacto en la economía del entorno, manteniendo alianzas estratégicas en el País Vasco, como la de ZTE Managed Services Southern Europe que supuso un 15% del volumen total de las compras. Ningún otro proveedor supera el 4% para garantizar la viabilidad y sostenibilidad del negocio responsable.

Por último, el sistema de gestión cuenta con una herramienta en la que están acreditados el 100% de los proveedores y sus trabajadores que prestan servicios con su personal en las instalaciones del Grupo. En cuanto a la elección de los proveedores, el Grupo Euskaltel tiene en cuenta como factor diferencial a aquellos que tienen un sistema de gestión ambiental para la asignación de contratos.



### Objetivos del Grupo

El Grupo Euskaltel tiene como objetivo dar valor y oportunidad de crecimiento a los proveedores locales y estratégicos del Grupo, depositando en ellos su confianza y contribuyendo de esta forma al desarrollo local.

# Compromiso social

## Iniciativas sociales

En 2017 el Grupo Euskaltel ha colaborado con 48 entidades sociales apoyando a diversos colectivos en el entorno local a través de las nuevas tecnologías. Además, muchas de las iniciativas sociales desarrolladas se impulsan a través de convenios con instituciones educativas y en general con los centros que implican actividades desarrolladas en un ámbito familiar.

Conscientes de que el Grupo Euskaltel cuenta con una amplia base de clientes-familias, se colabora con entidades como AFAE-Acción Familiar de Euskadi, Hirukide-Federación de Asociaciones de Familias Numerosas de Euskadi, Gure Señeak-Asociación para la mejora de la calidad de vida de niños con enfermedades raras, Bakuva, Save The Children, Urgatzi, Bizipoza, Fundación Adecco, ASPANOVAS y un amplio número de organizaciones que velan y trabajan diferentes ámbitos vitales del entorno familiar.

Otros eventos en los que ha participado el público familiar son Denon Eskola, el Día de la Escuela Pública Vasca, las fiestas de las ikastolas en Bizkaia, Álava y Gipuzkoa, las acciones con niños y niñas que se desarrollan con los equipos de fútbol

y baloncesto, las actividades de surf y montaña y las carreras populares entre otras.

Cabe destacar el patrocinio a los equipos inclusivos de rugby del Universitario Bilbao, Hernani y Gaztedi así como la participación en la Telemaratón de Euskaltel en la que se recaudó dinero para la investigación del ictus.

Además, en diciembre se lanzó la campaña de Aitona-Amonak en la cual Euskaltel actúa como facilitador de un mensaje de agradecimiento a la labor que realizan los abuelos en la sociedad. Para ello se creó un diploma que los nietos pueden entregarles en Navidad.

Desde R se colabora con Cruz Roja, Banco de Alimentos y diferentes museos que promueven la sostenibilidad del rural gallego, así como el Centro Galego de Arte Contemporánea. En Telecable se organizan rastrillos solidarios de empleados para colaborar con Banco de Alimentos, se da apoyo a Proyecto Hombre ofreciendo gratuitamente los servicios a lo largo de todo el año y se involucra con ADANSI y UMA destinando el importe del sorteo de los regalos de Navidad.

### Desarrollo del talento juvenil

El Grupo Euskaltel recibe visitas de centros educativos y de alumnos del Master de Telecomunicaciones con el objetivo de dar a conocer la actividad que realiza la empresa y sus profesionales y promover así las vocaciones científicas de los jóvenes. Con este tipo de iniciativas se pretende completar los conocimientos teóricos recibidos en el centro académico y aportar una visión práctica de lo aprendido. Por otro lado, el Grupo desarrolla charlas orientativas a alumnos de bachiller que quieren conocer el mundo de la empresa como paso previo a elegir la carrera que quieren estudiar.

\*Visitas de Universitarios grados superiores de ingeniería e informática, grados medios, formación profesional dual, centros de formación ocupacional y bachillerato.



## Patrocinios

El Grupo Euskaltel desarrolla sus acciones de patrocinio para acercar, posicionar y consolidar la marca desde la vinculación emocional. Todas las acciones de comunicación realizadas en este ámbito responden a una imagen de marca posicionada en entornos amables a donde el público acude a disfrutar, aprender y vivir experiencias. La actividad familiar sigue siendo un referente en la generación de patrocinios o eventos propios del Grupo. Así surgen diferentes actividades, como el Euskaltel Kirol Eguna que se celebra en Bilbao y Donostia, con el objetivo de aglutinar en sendas jornadas a miles de personas y familias que se unen en pro del deporte, lanzando campañas de sensibilización sobre los beneficios de la actividad deportiva e integrando a personas con discapacidad funcional.

A través de la escucha activa de la sociedad se realizan actividades de su interés, en consonancia con las políticas de la Compañía, que crean un vínculo y orgullo de pertenencia favoreciendo en todos los casos la contratación de proveedores locales. El Grupo ha sido también el patrocinador tecnológico del Gipuzkoa Basket en su regreso a la máxima categoría. Un año más, Euskaltel renovó su compromiso con los centros escolares para patrocinar las cuatro fiestas por el euskara que se celebran en la Euskadi y Navarra por vigésimo año consecutivo. Además de facilitar las comunicaciones a la organización, Euskaltel fomenta un concurso que plantea diferentes pruebas de habilidad y fomenta el trabajo en equipo. Además, a través de las acciones de fidelización se han lanzado distintas campañas de Experiencia de Cliente en Euskadi, Galicia y Asturias. Euskaltel invitó en el 2017 a más de 200.000 clientes a “Las Noches de Comedy Central” buscando hacer vivir experiencias relacionadas con la cultura y el ocio a su base

de clientes. La colaboración de Euskaltel y Comedy Central ha tenido un balance muy positivo en las 10 ediciones celebradas hasta la fecha. En 2017 más de 24.000 clientes de Euskaltel tuvieron la oportunidad de disfrutar una noche de comedia con las actuaciones en directo de los cómicos de Comedy Central, el único canal dedicado 100% a la comedia que forma parte de la programación de la TV de Euskaltel.

**Todas las acciones realizadas desde el ámbito del patrocinio tienen una clara aportación a la sociedad vasca, gallega y asturiana**

Por su parte, R ha invitado a más de 4.500 clientes a espectáculos y actividades relacionados con la promoción de la cultura gallega, el ocio y el emprendimiento. Los clientes pudieron disfrutar de desayunos y jornadas tecnológicas, estrenos de películas, partidos de baloncesto, pruebas de pilotaje y talleres de robótica, entre otras iniciativas.

Por último, Telecable regaló el fútbol a un gran número de clientes que no lo habían contratado. Además, invitó a 300 clientes junto con Wuaki a los preestrenos de la serie de ciencia ficción Beyond con el objetivo de promocionar la plataforma de televisión recién incorporada a Telecable. A través del acuerdo con los Cines Yelmo de Asturias más de 3.000 clientes se beneficiaron de un descuento en la compra de entradas de lunes a domingo durante noviembre y diciembre, y 100 usuarios acudieron al Festival de Cine de Gijón del que el Grupo es patrocinador.

## Actividad Institucional

La actividad institucional es la herramienta de escucha cercana y de compromiso con los grupos de interés del Grupo Euskaltel. Esta actividad lleva a cabo un seguimiento de las expectativas de los grupos de interés y su cumplimiento. Además, se gestionan las relaciones con la Ad-

ministración Pública de carácter institucional, sus objetivos, la relación comercial y sus necesidades. Toda la información de la relación con los grupos de interés es ponderada mediante indicadores y se actúa en consecuencia desde una visión holística de la relación.

## Fundación Euskaltel Konekta



### Qué es la Fundación Euskaltel Konekta

La Fundación Euskaltel es una entidad privada sin ánimo de lucro que contribuye a crear y fomentar la conexión entre personas, empresas e iniciativas, en el contexto del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) a través de cuatro líneas estratégicas:

- Proyectos de divulgación y nuevas tecnologías,
- Emprendizaje e incubadoras digitales
- Tecnología social
- Posicionamiento de la marca Euskaltel Konekta.

### Proyectos de Divulgación de Nuevas Tecnologías

**Red de Encounters:** En 2017 se celebró la 25ª edición de la **Euskal Encounter**. Es la Party informática más multitudinaria y más veterana del panorama español. Forma parte del calendario de Encounters que organiza la Fundación Euskaltel Konekta, y que incluye también **Gipuzkoa Encounter** y **Araba Encounter**. Todas ellas han protagonizado récords de participación, gracias a las 'Opengunes' o zonas abiertas al público, con el objetivo de socializar y democratizar mediante talleres y jornadas el uso de las nuevas tecnologías. Se trata de una representación del máximo despliegue tecnológico con la participación de aficionados y profesionales de la informática, enfocada a intercambiar conocimientos y realizar actividades en grupo con el ordenador como herramienta principal.

El año 2017 supuso la extensión de los horizontes de las Encounters, con la celebración en Galicia de la XGN R Encounter. Se trata de un evento informático que se celebra en Galicia, Silleda, desde hace 17 años y que por primera vez contó con la participación de R en la organización. El recinto ferial de Silleda (Pontevedra) acogió a 1.200 personas, entre participantes y visitantes alrededor de las nuevas tecnologías.

**Gamegune:** Es el torneo más prestigioso de Hearthstone del Estado que ha cumplido su 17ª edición. Destinado a los profesionales y aficionados a los videojuegos en línea, responde al objetivo de la Fundación de Divulgación de Nuevas Tecnologías.

**E-Games – Gamegune Opens:** La Fundación ha creado una nueva plataforma de videojuegos online para dar soporte a la nueva iniciativa de Gamegune Opens. Los Gamegune Opens son una serie de torneos y ligas de varios videojuegos que se celebran a lo largo del año, abiertos a todo aquel que quiera participar. Esta

plataforma permite la realización de ligas y torneos en Internet de manera local a lo largo de todo el año.

**First Lego League:** La Fundación Euskaltel Konekta colabora en la organización de la First Lego League, concurso internacional de robótica donde más de 500 participantes de edades comprendidas entre los 6 y 16 años resuelven un problema real relacionado con la ciencia, la tecnología y la innovación en primera persona a través de las diferentes actividades organizadas en la "Opengune". En este espacio abierto, Euskaltel participó con una charla impartida por la psicóloga Edurne Donlo sobre el uso correcto del móvil por parte de los menores de edad. Este año ha participado junto con Gobierno Vasco, la ikastola Lauaxeta y Azti Tecnalia en la mesa de debate sobre educación STEAM (Science, Technology, Engineering, Arts and Maths).

En Galicia también se ha participado en la First Lego League.

**Women in Progress:** Las Jornadas Mujer y Tecnología se celebraron por segundo año con el apoyo de la Fundación Euskaltel Konekta para tratar de fomentar la elección de carreras de ciencias entre las estudiantes que asisten al evento. Para ello se concentran en tres días un importante número de ponencias y talleres. Esta edición se celebró en Vitoria-Gasteiz los días 18, 19 y 22 de marzo en el Museo Artium.

**Innova:** En abril tuvieron lugar en el Palacio Euskalduna las quintas jornadas Innova para tratar temas como la innovación, el negocio digital y la creatividad.

### Emprendizaje e incubadoras digitales

**Bind 4.0:** La Fundación ha participado en 2017 en el programa de aceleración público-privado dirigido a impulsar el desarrollo de las mejores startups del ámbito Industry 4.0 favoreciendo la realización de proyectos

## Valoración cumplimiento de compromisos 2017



Identificar y compartir las buenas prácticas de responsabilidad social corporativa entre los proveedores.

Incrementar la relación y el número de convenios con centros educativos y tecnológicos.

2017

Hemos logrado...

Valorar los criterios ESG en la selección de proveedores del Grupo.

Conocer el impacto de las acciones de patrocinio y compromiso social.

### Grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos

☒ Cumplido
 ☐ Avanzado
 ☐ En proceso
 ☐ Iniciando medidas

con empresas industriales punteras y un completo programa de apoyo. A su vez, BIND 4.0 supone una excelente oportunidad para las empresas industriales, ya que agiliza la identificación y el contacto con el mejor talento mundial, permite el acceso a tecnologías punteras, y favorece el desarrollo de proyectos y soluciones de Industry 4.0.

**KBI:** La Fundación colabora con KBI Digital, incubadora avanzada de economía digital impulsada mediante un convenio entre Ayuntamiento de Bilbao y la Diputación Foral de Bizkaia para promover en el sector de la economía digital proyectos de emprendimiento tanto de empresas de nueva creación como de empresas ya constituidas. KBI Digital pretende ser un centro de referencia para la innovación y desarrollo de iniciativas en el ámbito digital, una referencia para la creación de startups de nuevas aplicaciones y para el desarrollo de empresas del sector TIC.

**Global Innovation Day (Innobasque):** El Global Innovation Day, promovido por Innobasque (Agencia Vasca de Innovación), es un espacio abierto, dinámico y participativo que reúne todos los años a miles de personas. Es una manera fácil de crear conexiones, intercambiar conocimiento y experimentar de primera mano la innovación. El Grupo Euskaltel participó con un stand donde explicó los últimos avances realizados por la compañía en el entorno del Big Data. También participa en Innobasque Steam, una iniciativa pionera de sensibilización y socialización dirigida a agentes de la educación no formal para que incorporen la educación STEAM en sus actividades.

**Bilbao Berrikuntza Garage - Innovation Lab Bilbao:** El laboratorio de innovación de Bilbao (InnolabBilbao) es un espacio de innovación abierto donde tecnología y empresa se encuentran para buscar nuevas soluciones tecnológicas a los retos empresariales de cada día. El

objetivo fundacional principal es promover y fomentar el encuentro con profesionales, asociaciones u otros organismos de todos los ámbitos empresariales y económicos. De ahí la participación decidida del Grupo Euskaltel.

### Tecnología Social

**HETEL:** Euskaltel es un aliado estratégico para HETEL (Asociación de Centros de Formación Profesional de Euskadi), ya que su apuesta por la formación profesional y su apoyo a la difusión de las vocaciones científicas en la juventud. Desde el año 2009 HETEL tiene en marcha el proyecto colaborativo SHARE en el que participan alrededor de 60 alumnos del ciclo de Sistemas de Telecomunicaciones e informáticos. Los alumnos trabajan en grupos para desarrollar la instalación de varios servidores de aplicaciones en cada centro, simulando una empresa con diferentes ubicaciones.

**Familias Inteligentes:** Euskaltel ha desarrollado un proyecto junto a la ONG AFAE (Acción familiar de Euskadi) en materia de conciliación, prevención de riesgos psicosociales y promoción de la salud, que incluye tres seminarios de formación familiar para la capacitación de las personas que constituyen sus equipos de trabajo, en la búsqueda de un desarrollo óptimo de su vida personal, familiar y laboral.

### Posicionamiento Euskaltel Konekta

**Festivales de Música:** Como apuesta para difundir la marca Euskaltel Konekta, la Fundación ha estado presente en los tres festivales de música que organiza Last Tour en Euskadi. El BBK Live, un festival de música pop y rock que se celebra con carácter anual en el mes de julio en la ciudad de Bilbao, y de los más importantes del Estado. El Kutxa Kultur, una nueva apuesta en la ciudad de Donostia. Y por último el Azkena Rock, un festival rock de bandas underground junto con cabezas de cartel conocidas. Además se han instalado diferentes stands donde se ha dado servicio de wifi a todos los asistentes.



### Objetivos del la Fundación Euskaltel Konekta

Los objetivos principales de la Fundación Euskaltel Konekta son impulsar la relación de los jóvenes con las TICs apoyando actividades relacionadas con las nuevas tecnologías; tener presencia en la sociedad al difundir el conocimiento y uso responsable de las TIC; ser un referente en el sector de las TICs en Euskadi, Galicia y Asturias participando en todas las iniciativas y eventos relacionados con esta temática; y proyectar la imagen de globalidad como ventana al exterior de iniciativas TICs de éxito generadas en los territorios en los que opera.

## Compromisos para 2018



Realizar una encuesta de satisfacción de los analistas con el Área de Relación con Inversores.

Consolidar acuerdos con Universidades Locales.

Revisar y poner en marcha el nuevo Plan Director RSE 2018-20.

**2018**

**Vamos a trabajar en...**

Homogeneizar la actividad relacional en las tres compañías Euskaltel, R y Telecable.

Revisar el tejido asociativo en clave de gestión corporativa.

Consolidar la actividad de la Fundación Euskaltel Konekta en el Grupo.



# 6

Pilares de la estrategia  
del Grupo Euskaltel



Crecimiento  
diversificado



Excelencia  
operacional



Experiencia  
diferencial



Protección del  
valor cliente

## Capital Intelectual

El Capital Intelectual repercute de forma transversal en la consecución del Plan Estratégico 2017-2019 a través de los cuatro pilares. La innovación es, además, uno de los valores corporativos, fundamental para el modelo de negocio del Grupo.



# Contribuyendo a la digitalización y transformación digital

Siendo el Grupo Euskaltel una empresa del sector de la telecomunicación, la innovación continua y el uso de las últimas tecnologías son imprescindibles para ser eficientes y ofrecer servicios que están a la última en el sector.

El Grupo Euskaltel contempla en su estrategia a largo plazo estar a la vanguardia en innovación como elemento fundamental para diferenciarse de la competencia. Las nuevas tecnologías son la base de un negocio en constante actualización, con unos clientes cada vez más exigentes y multitud de opciones tecnológicas en el mercado.

La estrategia del Grupo, como operador líder del mercado, es potenciar y ampliar la oferta de productos y servicios para que sus clientes puedan disponer de las opciones más avanzadas del mercado en TV, Banda Ancha fija y en movilidad. Con el objetivo de facilitar la vida diaria de los consumidores y proporcionarles los servicios y productos más necesarios y efectivos, el Grupo trabaja de forma continua en la actualización de todos los sistemas y trata de anticiparse a la com-

petencia en diferentes tendencias identificadas gracias a la escucha activa de los grupos de interés y al *Customer Experience*.

En 2017, la actividad de innovación del Grupo se ha centrado en la mejora de la excelencia operativa, el desarrollo de nuevas áreas de negocio y la innovación de producto entre otros, en áreas como IOT, televisión o WIFI y movilidad. Además, en este campo se ha realizado una vigilancia normativa y tecnológica del 5G para su conocimiento y desarrollo en próximos ejercicios.

La Unidad Corporativa de Innovación además estudia y analiza las tendencias del sector, las nuevas tecnologías, así como la viabilidad del Grupo para impulsar nuevos productos y servicios en el momento oportuno.

## Innovación digital

### Inversión en innovación

El Grupo Euskaltel es consciente de su papel de liderazgo en los territorios de Euskadi, Galicia y Asturias en el ámbito de las tecnologías, siendo su actividad especialmente relevante en el apoyo a la innovación, el fomento de una cultura digital y el impulso de la digitalización en el entorno empresarial y en la vida de las personas.

En 2017, el Grupo ha invertido más de 14 millones en I+D+i, impulsando diferentes programas que contribuyen a la digitalización de las

empresas y al impulso de startups tecnológicas que al mismo tiempo tienen un impacto en el desarrollo económico local.

Asimismo, el Grupo Euskaltel apoya la innovación sostenible teniendo en cuenta la capacidad de las nuevas tecnologías para contribuir en el ámbito social y medioambiental de las comunidades. Se impulsa también la investigación como la base para crear dispositivos y servicios novedosos que incorporen todas las posibilidades que ofrece la transformación digital.

**Proyectos destacados**

En 2017, el Grupo ha lanzado numerosos productos, principalmente referentes a la mejora de las capacidades de red y el lanzamiento de nuevos servicios Cloud y de Internet de las Cosas (IoT).

El Grupo Euskaltel lanzó durante el ejercicio el primer decodificador de TV del Estado con aplicaciones Android TV y calidad de imagen 4K, aunando el mundo de Internet y la última tecnología en televisión. El 4K es actualmente la

El futuro se abre a un ecosistema de profesionales y empresas especializadas, en aplicaciones para dotar de contenidos a la televisión, con el Grupo Euskaltel como principal impulsor de iniciativas innovadoras en este campo. El Grupo impulsó también el programa StartUps Euskaltel y StartUps R, un programa estratégico de la compañía que abre las puertas a los emprendedores y a las iniciativas innovadoras, con el objetivo de conectar sus proyectos con los sectores productivos y convertir sus ideas en realidades empresariales.

Está dirigido principalmente a start-ups tecnológicas en áreas estratégicas para el Grupo: Internet de las Cosas, Inteligencia Artificial, Ciberseguridad, nuevas tecnologías de red y comunicaciones, WiFi y 5G, nuevos contenidos y aplicaciones sobre el Deco 4K. Gracias a este proyecto, se incorporaron a la primera edición del programa de StartUps más de 40 empresas en Euskadi y Galicia, prestándoles servicios de telecomunicaciones de líneas gratuitas, equipamiento, formación, workshops, networking y visibilidad.

Además, el Grupo Euskaltel pone al alcance de las empresas clientes todas las oportunidades que ofrece la tecnología con el objetivo de incrementar su competitividad y expresar al máximo las potencialidades del ecosistema tecnológico e innovador. Mediante jornadas organizadas por el Grupo en colaboración con empresas referentes en el sector se comparte una visión práctica del proceso transformador



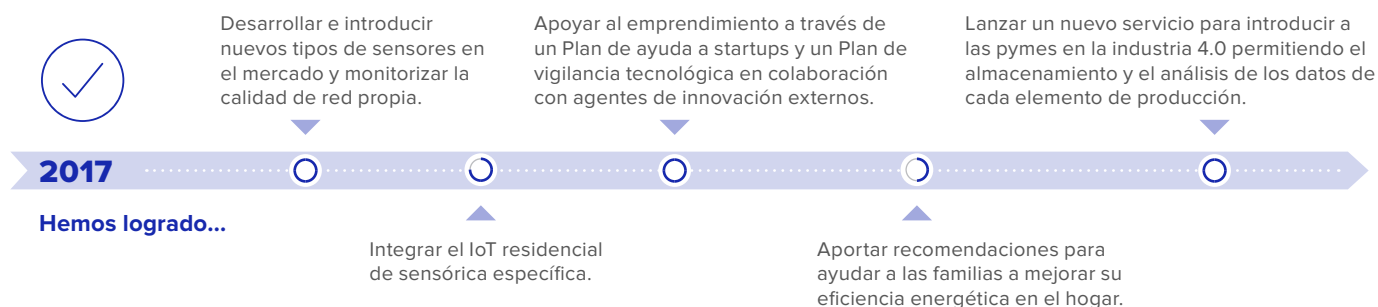
**La innovación es la forma de responder a nuestro compromiso de cercanía con nuestros usuarios, de responder a sus necesidades y de sorprenderles con nuestros productos**

**FRANCISCO ARTECHE**  
*Consejero Delegado*



máxima resolución alcanzada, cuatro veces mejor que la alta definición (HD). Los clientes de los mercados respectivos del Grupo Euskaltel pueden disponer de las aplicaciones Android en la televisión. Este lanzamiento supone el punto de partida hacia nuevas oportunidades de negocio para los desarrolladores de apps.

## Valoración cumplimiento de compromisos 2017



### Grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos

☒ Cumplido
 ☐ Avanzado
 ☐ En proceso
 ☐ Iniciando medidas



**14 M**  
invertidos  
en I+D+i

que se abre con la utilización de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

mas tecnologías de analítica de datos a través del Bigdata.



**40**  
StartUps  
apoyadas

Otra gran iniciativa para apoyar la innovación en Euskadi es la apuesta de Euskaltel por las actividades investigadoras de Orkestra-Instituto Vasco de Competitividad de la Universidad de Deusto. Para ello, ha renovado su compromiso de apoyo para los próximos cuatro años e impulsará el desarrollo de la Cátedra de Economía Digital, creada recientemente en el Instituto.

El Manifiesto de Orkestra sobre los 10 principales retos de futuro de Euskadi identifica la economía digital como un aspecto crítico para el desarrollo de la competitividad del País Vasco y, en ese contexto, Euskaltel es la empresa líder, referente de innovación e impulsor del desarrollo tecnológico en el territorio.

Por su parte, la Fundación Euskaltel Konekta ha apoyado e impulsado multitud de programas relacionados con la innovación, como Bind 4.0 o Innolab. El primero consiste en la participación del programa de aceleración público-privado dirigido a impulsar el desarrollo de las mejores startups del ámbito Industry 4.0 favoreciendo la realización de proyectos con empresas industriales punteras y un completo programa de apoyo.

En 2017 se ha participado como empresa tractora en un proyecto que se concreta en diseñar un modelo predictivo que mejore la fidelización de los clientes de Euskaltel, basado en las últi-

El laboratorio de innovación de Bilbao (InnolabBilbao) es un espacio de innovación abierto donde tecnología y empresa se encuentran para buscar nuevas soluciones tecnológicas a los retos empresariales de cada día. Está promovido por la Asociación Centro de Innovación de Bilbao cuyos socios fundadores son Fundación BBK, Corpora-



## El Plan StartUps del Grupo responde al compromiso con el desarrollo y la transformación digital de la sociedad vasca, gallega y asturiana

**FRANCISCO ARTECHE**  
*Consejero Delegado*



ción Mondragón, Deustotech, IBM y Euskaltel. Forman igualmente parte de la iniciativa Iberdrola y el Ayuntamiento de Bilbao a través de Bilbao Ekintza. El objetivo fundacional principal es promover y fomentar el encuentro con profesionales, asociaciones u otros organismos de todos los ámbitos empresariales y económicos.

## Compromisos para 2018



Desarrollar e implementar el IoT en residencial y PYMES.

Desarrollar tecnología facilitadora de proyectos de transformación digital para empresas.

Desarrollar nuevos servicios de TV que amplíen las capacidades del nuevo decodificador Deco4K.

**2018**

Vamos a trabajar en...

Implementar interfaces de usuario basada en Inteligencia Artificial.

Implementar nuevos sistemas wifi mejorados.

# 7

## Otra información

# Sobre esta Memoria

La elaboración de esta Memoria se ha basado en el sistema de reporte de información financiera y no financiera implementado en el Grupo Euskaltel, así como en las iniciativas desarrolladas en los tres territorios: Euskadi, Galicia y Asturias.

## Alcance y perfil de la Memoria

El Grupo Euskaltel ha elaborado la Memoria de Empresa Responsable de acuerdo con la guía Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los principios y contenido definidos por la versión de la guía más actualizada, GRI Standards en su opción exhaustiva. Este es un estándar internacional de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad, ya que se contemplan todos los aspectos más relevantes para los accionistas, clientes, empleados, proveedores, y la sociedad, incluyendo una información exhaustiva sobre los aspectos ESG (Environmental, Social and Governance).

Para cumplir con las directrices marcadas por GRI, la Compañía ha realizado un ejercicio de análisis de materialidad que le ha permitido centrar sus esfuerzos en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y económica que son relevantes para su negocio e influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés del Grupo. Además, como firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la presente Memoria da respuesta al avance en el cumplimiento de los Principios establecidos por dicha iniciativa. El documento presta especial atención a los asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad realizado, cuyo proceso de elaboración y resul-

tados se muestran en las páginas siguientes. Los datos de esta Memoria dan continuidad a la línea base elaborada en la anterior Memoria de Empresa Responsable con el fin de valorar la evolución del desempeño del Grupo Euskaltel a lo largo del tiempo. Además se está trabajando en la ampliación e integración del sistema de Reporting que permita introducir en el alcance todos los indicadores de los tres negocios integrados en los próximos ejercicios. Todos los datos reportados, exceptuando los indicadores económicos, tienen en cuenta Telecable desde el 1 de enero de 2017. Los datos de CINFO consolidan únicamente en los indicadores económicos.

El contenido de esta Memoria se amplía y tiene relación con la información publicada en la página web del Grupo Euskaltel, con la Declaración Ambiental EMAS, con el Informe Anual de Gobierno Corporativo y con las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2017, y forma parte del Informe de Gestión, sometándose a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el mismo, con el objeto de dar cumplimiento al Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre. Asimismo, la Memoria sigue las Recomendaciones de Buen Gobierno de la CNMV.

\* El análisis de materialidad consiste en identificar los asuntos relevantes para la empresa a través de variables internas y externas relacionadas con la misma.

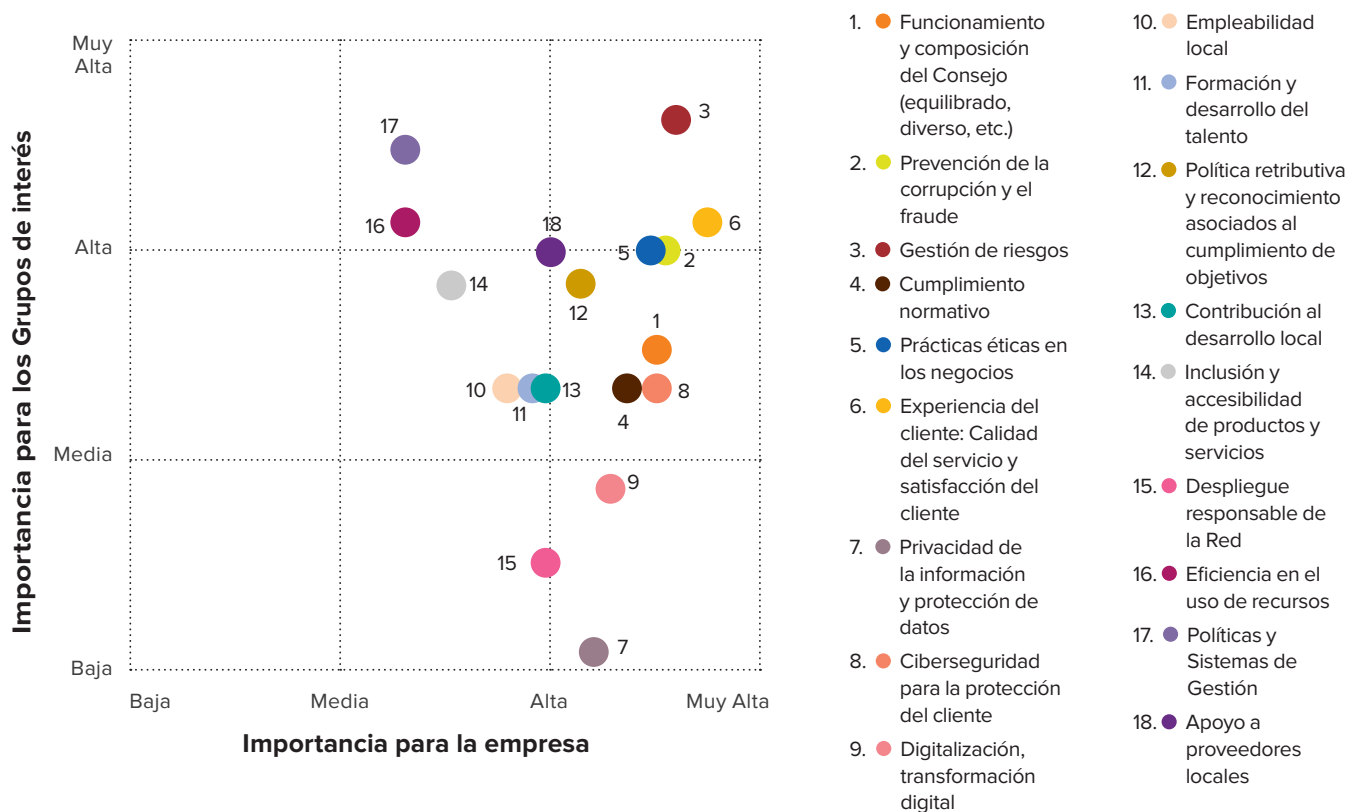


## Análisis de Materialidad

El Grupo Euskaltel ha realizado en el ejercicio 2017 un análisis de materialidad desarrollado siguiendo las directrices del estándar GRI Standards. En primer lugar, se realizó un análisis externo teniendo en cuenta las principales tendencias del sector, un estudio exhaustivo de prensa relacionada con el Grupo Euskaltel a través de la herramienta Factiva, el contenido publicado en las webs del Grupo y de sus competidores, la información requerida por los proxy advisors, las líneas estratégicas de los PEERs en cuanto a la RSC y la información solicitada por los principales analistas en materia de Sostenibilidad, basando el estudio principalmente en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), el FTSE4GOOD y el CDP. Además, para el análisis externo se han tenido en cuenta las principales necesidades e inquietudes de los grupos de interés del Grupo Euskaltel, detectadas a través de los diferentes canales de comunicación disponibles para empleados, clientes, sociedad, accionistas, proveedores e instituciones. También se ha realizado un análisis interno que ha tenido en cuenta la estrategia del Grupo Euskaltel, sus políticas, in-

formación sobre sus retos futuros, alianzas estratégicas y documentación de iniciativas llevadas a cabo en el ámbito de la Sostenibilidad. El resultado de estos análisis ha sido la identificación de 80 temas relevantes relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial que se han agrupado en 36 temas materiales para el Grupo Euskaltel, y que han sido evaluados por las áreas corporativas de Auditoría Interna, Comunicación, Económico-Financiero, Compliance, Medio Ambiente, Marketing-Cliente, Relaciones Institucionales, Estrategia, Recursos Humanos, Jurídico, Compras, Innovación y Relación con Inversores. La evaluación ha consistido en valorar la importancia que tiene cada uno de los temas materiales para las áreas involucradas, considerando tanto el impacto en las operaciones como el impacto en la reputación. Como resultado se han obtenido 18 temas prioritarios según el análisis interno y externo que representa mediante la siguiente matriz la importancia tanto para la empresa como para los grupos de interés del Grupo Euskaltel. Estos temas materiales son el foco de la Memoria.

### MATRIZ DE MATERIALIDAD



## Diálogo con los Grupos de Interés

La política de Responsabilidad Social del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración el 24 de mayo de 2016, establece los compromisos y líneas generales a cumplir por cada agente. Asimismo, el Plan Director RSE se basa en las expectativas identificadas en consultas a los grupos de interés que se conocieron a través de diferentes encuestas y estudios. Los valores corporativos del Grupo Euskaltel de cercanía y honestidad no sólo definen los comportamientos de los profesionales de la empresa, sino que representan al Grupo también en su relación con todos sus grupos de interés. Además, uno de los factores diferenciales del Grupo es la creación de valor a nivel local, construyendo un ambiente de confianza con todos los agentes de cada territorio en los que el Grupo opera.

Además, el Grupo ha desarrollado un Plan de Comunicación que contempla a todos los grupos de interés y basa sus acciones en la misión y los objetivos del Grupo Euskaltel así como en los valores corporativos mencionados. La Comunicación del Grupo se caracteriza por mantener una estrecha relación con su mercado y con los creadores de opinión, relación basada en la transparencia y la cercanía que Euskaltel, R y Telecable tienen con sus grupos de interés en Euskadi, Galicia y Asturias respectivamente. Este modelo de comunicación y de relación con sus grupos de interés, ha generado un capital reputacional y una imagen de marca sin comparación en el sector, consiguiendo un extraordinario grado de identificación con su mercado, que le diferencia de una manera notable de su competencia.

Para llevar a cabo una relación cercana y honesta, el Grupo Euskaltel utiliza diferentes plataformas y promueve un diálogo directo y bidireccional a través del cual los clientes, los accionistas, los propios empleados y la sociedad expresan sus necesidades y proponen mejoras. Los grupos de interés han sido revisados en 2017 por cada una de las principales áreas del Grupo con el objetivo de identificar todos los agentes que se relacionan con la Compañía de forma directa. De esta forma se pretenden actualizar y enfocar las acciones desarrolladas, así como proporcionar canales formales más relacionados con el público objetivo.

Durante el ejercicio 2017, se ha actualizado el funcionamiento del mecanismo del Canal Ético,

a través del cual se pone a disposición de los profesionales del Grupo, clientes, proveedores y terceros una herramienta para comunicar, con garantías de seguridad y confidencialidad, tanto dudas o consultas relativas al actuar del Grupo como presuntos hechos o acciones que consideren puedan transgredir el Código Ético e Instrucciones de Conducta y/o cualquier normativa de actuación incluida en el Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo Euskaltel, así como la legislación o normativa externa aplicable.

**El Código Ético del Grupo Euskaltel se compromete a basar su relación con los Grupos de Interés en criterios éticos y de transparencia, actuando de manera responsable y cercana y adaptándose a sus preocupaciones y necesidades.**

Uno de los principales programas del Grupo Euskaltel para la comunicación con los clientes ha sido el Customer Experience, una herramienta que ha servido para conocer mejor a los clientes y poder desarrollar los productos y servicios que más les ayuden en su día a día. Además, la escucha activa ha sido especialmente importante para conocer las inquietudes de los empleados que, a través de la encuesta de satisfacción, han podido transmitir sus opiniones sobre la forma de funcionar de la Compañía y los retos futuros a los que se enfrenta.

En cuanto a los accionistas, el 2017 ha sido especialmente relevante. El área corporativa de relación con inversores ha intensificado en este ejercicio los roadshows y las interacciones con los analistas, y se han desarrollado listas de distribución para mantenerlos informados del constante

crecimiento del Grupo. Así, uno de los hitos más importantes del año ha sido el Investor Day, celebrado en noviembre, para compartir públicamente los principales logros y la estrategia a seguir los próximos años. Como ya es habitual, el Grupo ha continuado construyendo una red de confianza con la Sociedad a través de sus acciones de patrocinio, el desarrollo de la cultura local y la digitalización a través de las acciones de la Fundación Euskaltel Konekta. Además, el constante contacto con las administraciones enriquece el conocimiento sobre el territorio local y las principales necesidades. Asimismo, se mantiene

una relación fluida y directa con los proveedores del Grupo a través del área de Compras, cuyo papel es fundamental para detectar las inquietudes a lo largo de la cadena de suministro. Por último, la política de puertas abiertas por parte del Equipo Directivo facilita el intercambio de información y el envío de consultas. En 2017, las principales inquietudes trasladadas al Consejo y a la Dirección han sido las relacionadas con la expansión del Grupo. En general, a través de los diferentes canales se ha detectado un interés creciente por la digitalización y la calidad del servicio prestado.

## Principales grupos de interés y canales de diálogo del Grupo Euskaltel

### Grupos de interés

	Herramienta de comunicación	Principales expectativas identificadas
 <b>Sociedad</b> <b>Organismos sociales, universidades y centros educativos, centros de investigación, agentes económicos, comunidad local, generadores de opinión, asociaciones de consumidores y medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redes sociales</li> <li>Relación con medios</li> <li>Colaboración con universidades y otras instituciones</li> </ul>	Empleabilidad local, compromiso con las asociaciones e instituciones locales, iniciativas sociales y fomento de la cultura.
 <b>Clientes</b> <b>Empresa, residencial, instituciones y sector público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Páginas web de Euskaltel y R</li> <li>Aplicaciones móviles</li> <li>Reclamaciones</li> <li>Customer Experience</li> </ul>	Atención cercana al cliente, transparencia en las tarifas, inclusión digital, calidad de servicio, inversión en I+D+i, salud digital y privacidad de los datos entre otros.
 <b>Profesionales</b> <b>Profesionales dentro y fuera de convenio, representantes de los trabajadores (RLT), becarios y empresas de trabajo temporal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canales de comunicación interna</li> <li>Intranet</li> <li>Encuesta de satisfacción</li> </ul>	Calidad de vida en el trabajo, bienestar y salud, igualdad de oportunidades, compromiso con los empleados, formación y desarrollo.
 <b>Proveedores y aliados</b> <b>Distribuidores, instaladores y contratas, proveedores estratégicos, operadores, proveedores de infraestructuras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción</li> </ul>	Compra local y transparencia e igualdad de oportunidades.
 <b>Administraciones Públicas</b> <b>Diputaciones, ayuntamientos, gobiernos, supervisores, reguladores, agencias de desarrollo y agencias sectoriales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de Sociedad</li> </ul>	Transparencia, cumplimiento de la legislación, gestión ambiental y gestión de personas.
 <b>Accionistas e inversores</b> <b>Consejo, accionistas, analistas e inversores, financiadores, prensa relacionada con accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de relación con inversores</li> <li>Junta general de accionistas</li> </ul>	Resultados en ratings, gestión de riesgos y resultados financieros.
 <b>TODOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Ético</li> </ul>	Acercamiento y transparencia frente a todos los Grupos de interés en el cumplimiento de la legislación y el resto de normativa aplicable.

#### Periodicidad

Continua

Bienal

Anual

# AENOR

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2018/0003

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

### GRUPO EUSKALTEL, S.A.

TITULADA: MEMORIA DE EMPRESA RESPONSABLE 2017

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva.

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2018-02-23



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U  
Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 91 432 60 00.- [www.aenor.com](http://www.aenor.com)

# Tablas GRI

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>GRI 101 Fundamentos</b>					
101	Principios	Otra información (pág. 57)	Grupo		
<b>GRI 102 Contenidos generales</b>					
<b>Perfil de la organización</b>					
102-1	Nombre de la organización	Euskaltel, S.A	Grupo		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Grupo Euskaltel en 2017 (pág.6) Capital Cliente (pág.34 y 35)	Grupo		
102-3	Ubicación de la sede central	Contraportada	Grupo		
102-4	Localización de las actividades	Grupo Euskaltel en 2017 (pág.6)	Grupo		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Euskaltel, S.A. Capital Organizativo y Cultural (pág.13)	Grupo		
102-6	Mercados servidos	Grupo Euskaltel en 2017 (pág.6) Capital Cliente (pág.31)	Grupo		
102-7	Dimensión de la organización	Grupo Euskaltel en 2017 (pág.6 y7) Capital Humano (pág.21 y 22)	Grupo		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Capital Humano (pág.21 y22) Ver Anexo 102-8 (pág.74)	Grupo	8	Principio 6
102-9	Cadena de suministro	Capital Relacional (pág.47) Los proveedores de Grupo Euskaltel en 2017 están ubicados en la CE, salvo 22 que se encuentran en Australia (1), China (2), Colombia (1), Israel (1), Suiza (3), Taiwán (2), EEUU (12). Ver Anexo (pág.75)	Grupo		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Carta del Presidente y del Consejero Delegado (pág.2) Grupo Euskaltel en 2017 (pág.6) Capital Organizativo y Cultural (pág.14) Capital Relacional (pág.47)	Grupo		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Capital Organizativo y Cultural (pág.16) Apartado E. del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 del Grupo Euskaltel.	Grupo		
102-12	Iniciativas externas	Carta del Presidente y del Consejero Delegado (pág.5) Capital Natural (pág.42) Capital Relacional (pág.48 y 49)	Grupo	17	
102-13	Participación en asociaciones	Capital Relacional (pág.48 y 49) Otra Información (pág.57)	Grupo	17	
<b>Estrategia</b>					
102-14	Declaración del máximo órgano de gobierno	Carta del Presidente y del Consejero Delegado (pág.2-5)	Grupo		
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	Capital Organizativo y Cultural (pág.16)	Grupo		



Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>Ética e integridad</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Capital Organizativo y Cultural (pág.17) Capital Humano (pág.22)	Grupo	16	Principio 6
102-17	Mecanismos para la consulta y la resolución de dudas sobre ética	Hasta el 2017, en las Intranets de R y Euskaltel estaban publicados los correspondientes Códigos Éticos y de Conducta que recogían tanto la ética de cada organización como las conductas rechazables de los empleados. Los empleados de Telecable, por su parte, aceptaron formalmente una política antisoborno y anticorrupción proveniente de su socio Zegona. En diciembre de 2017, fue aprobado por el Consejo de Administración, el Código ético, Política anticorrupción y el Canal Ético, que recoge tanto la ética de la organización como las conductas rechazables de los empleados, para su aplicación a las empresas del Grupo Euskaltel, que fueron trasladados formalmente mediante una comunicación oficial del Presidente a todos los profesionales del Grupo. Próximamente, con el objeto de consultar dudas, así como para la interposición de denuncias relativas a incumplimientos de la normativa referida, el Canal Ético estará a disposición, no solo de los Profesionales del Grupo Euskaltel, sino de cualquier tercero a través de la página web de cada una de las empresas del Grupo. Hasta el momento que el Canal esté operativo, los terceros podrán realizar denuncias y/o comunicaciones por correo postal según lo establecido en el Canal ético del Grupo Euskaltel.	Grupo	16	Principio 6
<b>Gobierno</b>					
102-18	Estructura de gobierno	Capital Organizativo y Cultural (pág.14)	Grupo		
102-19	Toma de decisiones	Grupo Euskaltel en 2017 (pág.11) Otra información (pág.57)	Grupo		
102-20	Nivel de responsabilidad ejecutivo vinculado a temas económicos, ambientales y sociales	Grupo Euskaltel en 2017 (pág.11) Capital Organizativo y Cultural (pág.18)	Grupo		
102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Otra Información (pág.60)	Grupo	16	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Capital Organizativo y Cultural (pág.13 y 17) Capital Humano (pág.24)	Grupo	5 16	
102-23	Presidencia del máximo órgano de gobierno	Capital Organizativo y Cultural (pág.13 y 14) Apartado C.1.3 del Informe Anual de Gobierno Corporativo del Grupo Euskaltel.	Grupo	16	
102-24	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Capital Organizativo y Cultural (pág.14 y15)	Grupo	5 16	
102-25	Conflictos de interés	Apartado D.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 del Grupo Euskaltel.	Grupo	16	

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>Gobierno</b>					
102-26	Participación del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de la misión, los valores y la estrategia	Carta del Presidente y del Consejero Delegado (pág.5) Grupo Euskaltel en 2017 (pág.9 y 10) Más información en el Apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 del Grupo Euskaltel.	Grupo		
102-27	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	El Consejo de Administración es informado anualmente de los temas relacionados con la gestión económica, social y ambiental. La Política de RSE, aprobada en 2016, se ha implementado en 2017 y continúa en desarrollo.	Grupo	4	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Capital Organizativo y Cultural (pág.15)	Grupo		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Apartado E. del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 del Grupo Euskaltel.	Grupo	16	
102-30	Efectividad de los procesos de gestión de riesgos	Apartado E. del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 del Grupo Euskaltel.	Grupo		
102-31	Revisión de los temas económicos, ambientales y sociales	Capital Organizativo y Cultural (pág.18 y 19)	Grupo		
102-32	Participación del máximo órgano de gobierno en la rendición de cuentas de sostenibilidad	El Consejo de Administración es el órgano responsable de la revisión y aprobación de la presente Memoria de Empresa Responsable 2017, tras su verificación por un tercero.	Grupo		
102-33	Comunicación de consideraciones críticas	El Consejero Delegado es la persona encargada de trasladar al Consejo toda la información acerca de la evolución de la Compañía.	Grupo		
102-34	Número y naturaleza de las consideraciones críticas comunicadas al máximo órgano de gobierno	Con carácter general a lo largo del 2017 se han llevado al Consejo temas relacionados con la Formulación de las cuentas anuales y propuesta de aplicación de resultados, Información pública periódica, Presupuestos y definición de objetivos, Apoderamientos. Retribución del Consejo de Administración y de la alta dirección, aprobación de diferentes informes anuales, convocatoria de la Junta General de Accionistas, formulación de las propuestas de acuerdo y de los correspondientes informes de administradores, nuevas políticas corporativas, proceso de integración de R, adquisición de Telecable, así como el desarrollo del Plan de RSE 2016-2018, entre otros.	Grupo		
102-35	Políticas de retribución	Apartado A.1. Informe Anual sobre Remuneraciones 2017 de Euskaltel, S.A	Grupo		
102-36	Proceso para la determinación de la retribución	Apartado A.2. Informe Anual sobre Remuneraciones 2017 de Euskaltel, S.A	Grupo		
102-37	Implicación de los grupos de interés en la retribución	Capital Organizativo y Cultural (pág.13)	Grupo	16	
102-38	Ratio anual de retribución	La relación entre remuneraciones es del 49%.	Grupo		
102-39	Porcentaje de incremento del ratio anual de retribución	El incremento salarial en el sueldo medio ha sido de un 2,0% a nivel Grupo.	Grupo		

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
102-40	Listado de grupos de interés	Otra Información (pág.60)	Grupo		
102-41	Negociación colectiva	Capital Humano (pág. 23)	Grupo	8	Principio 1 y 3
102-42	Identificar y seleccionar grupos de interés	Otra Información (pág.60)	Grupo		
102-43	Enfoque de implicación de grupos de interés	Otra Información (pág.59 y 60) Ver Anexo (pág.74)	Grupo		
102-44	Temas principales y consideraciones tratadas	Otra Información (pág.58)	Grupo		
<b>Práctica de rendición de cuentas</b>					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Capital Organizativo y Cultural (pág.13) Para facilitar la consecución de sus objetivos empresariales, el Grupo Euskaltel participa en las siguientes empresas: Hamaika Telebista Hedatzeko Taldea y Safelayer Secure Communications.	Grupo		
102-46	Definición de contenidos del informe	Otra Información (pág.58)	Grupo		
102-47	Lista de temas materiales	Otra Información (pág.58)	Grupo		
102-48	Re expresiones de información	Otra Información (pág.57)	Grupo		
102-49	Cambios en la rendición de cuentas	Otra Información(pág.57)	Grupo		
102-50	Periodo de elaboración del informe	Ejercicio 2017	Grupo		
102-51	Fecha del último informe	Ejercicio 2016	Euskaltel y R		
102-52	Ciclo de rendición de cuentas	Anual	Grupo		
102-53	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe	Contraportada (pág.76)	Grupo		
102-54	Declaraciones sobre el nivel de conformidad con los estándares de GRI	Informe de verificación (pág.61)	Grupo		
102-55	Índice de contenidos GRI	Tabla GRI Standards (pág.62-75)	Grupo		
102-56	Revisión externa	Informe de verificación (pág.61)	Grupo		
<b>GRI 103 Enfoque de gestión</b>					
103-1	Explicación del tema material y sus fronteras		Grupo		
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Enfoque de gestión indicado en cada uno de los apartados de esta tabla.	Grupo	1 8 16	Principio 6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Grupo		

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>GRI 201 Desempeño económico</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 0,1,2 y 5.</i>					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Capital Relacional (pág.46)	Grupo	2 5 7 8 9	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático	El Grupo Euskaltel, debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno, lo que condiciona el ámbito de los objetivos ambientales que establece y nos permite asegurar que del mismo no se derivan riesgos para la actividad de la empresa que no estemos gestionando. Como principal medida de su impacto en el cambio climático, el Grupo Euskaltel calcula su huella de carbono anualmente y elabora los Informes de emisiones de GEI siguiendo un método establecido junto con Ihobe (Sociedad Pública de Gestión Ambiental, dependiente del Gobierno Vasco), donde se cuantifican tanto las emisiones directas como indirectas. Adicionalmente, Euskaltel informa públicamente sobre riesgos y oportunidades en el informe de CDP, disponible en <a href="https://www.cdp.net/es/climate">https://www.cdp.net/es/climate</a> .	Grupo	13	Principio 7 y 8
201-3	Obligaciones derivadas de planes de beneficios sociales y otros planes de jubilación	El Grupo Euskaltel abona para todos sus empleados en su cotización mensual a la Seguridad Social, un importe en función de su salario para el Sistema Público de Prestaciones. Además, tiene habilitado un sistema de aportación privado con carácter voluntario, con ventajas fiscales, para aquellos empleados que quieran hacer una aportación individual. Además, todos los empleados del Grupo Euskaltel disponen de una serie de beneficios sociales, que bien tienen que ver con los productos o servicios que se prestan o bien están relacionados con el bienestar y salud.	Grupo	8	
201-4	Asistencia financiera recibida de administraciones públicas	En el año 2017, el volumen de subvenciones cobradas ha sido 64 mil euros. En 2016, fueron 248 mil euros y, en 2015, 367 mil euros.	Grupo		
<b>GRI 202 Presencia en el mercado</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 0 y 1.</i>					
202-1	Ratio de salario de entrada base por género comparado con el salario mínimo local	La relación entre el salario inicial y el salario mínimo local del Grupo en 2017 es de 1,36 en mujeres y de 1,58 en hombres.	Grupo	1 5 8	Principio 1 y 6
202-2	Porcentaje de directivos que proceden de la comunidad local	El Comité de Dirección está integrado por el Consejero Delegado y los Directores de Centros de Decisión. De ellos dependen las Direcciones de Función, la mayoría procedentes de la comunidad local. Por su parte, el Equipo Directivo del Grupo está formado por el Presidente, el Consejero Delegado, los Directores de Centros de Decisión y los Directores de Función. El Grupo Euskaltel considera que su política de “puertas abiertas” desplegada a través de su Equipo Directivo, como responsables últimos de las personas de la organización, es la mejor forma de canalizar las sugerencias que éstas pudieran tener en relación al desempeño y marcha del Grupo en Euskadi, Galicia y Asturias.	Grupo	8	Principio 6
<b>GRI 203 Impactos económicos indirectos</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 0,3 y 5.</i>					
203-1	Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo	Capital Cliente (pág. 34,35 y 36)	Grupo	1 2 3 4 5 6 8 10 11 12 13 14 15	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	El Grupo Euskaltel basa su vocación y enfoque de operador integral de telecomunicaciones con garantías de evolución a futuro en el despliegue de una red propia de alta capacidad y capilaridad, que permite la provisión de servicios diferenciados y de alto valor.	Grupo	1 2 3 4 5 6 8 10 11 12 13 14 15	

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>GRI 204 Prácticas de adquisición</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5.</i>					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Capital Relacional (pág.47) Ver Anexo (pág.75)	Grupo	12	
<b>GRI 205 Anti corrupción</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 1.</i>					
205-1	Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	Durante el año 2017, no se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción.	Grupo	16	Principio 10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción	El órgano responsable de supervisar el cumplimiento del Código es el Comité de Defensa Corporativa que es responsable en última instancia del efectivo ejercicio de la vigilancia y seguimiento del entorno normativo que afecta a toda nuestra actividad.  Por otra parte, en el mes de junio, el Consejo de Administración designó un Compliance Officer del Grupo Euskaltel a quien asignó la labor de reducir cualquier riesgo de incumplimiento normativo, además de supervisar, controlar y vigilar el adecuado cumplimiento de todas las normas que le sean de aplicación.  Asimismo, en diciembre de 2017, el Consejo ha aprobado una Política Anticorrupción que forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo Euskaltel, como herramienta para promover el cumplimiento de la legalidad en materia anticorrupción por parte de todo el Grupo, desarrollando el valor de la honestidad incluido en el Código Ético del Grupo frente a cualquier forma de soborno o corrupción.	Grupo	16	Principio 10
205-3	Incidentes confirmados de corrupción y acciones desarrolladas	Durante el año 2017, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención grave de las normativas y el buen gobierno establecidos en la Compañía.	Grupo	16	Principio 10
<b>GRI 206 Prácticas de competencia desleal</b> <i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
206-1	Acciones legales por cuestiones de competencia desleal, anti-competencia y prácticas monopolísticas	No consta decisión oficial alguna que afecte a nuestra empresa en esta materia.	Grupo	16	
<b>GRI 301 Materiales</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Capital Natural (pág.43)	Grupo	8 12	
301-2	Materiales reciclados consumidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compra de equipos de cliente valorizados frente a total de equipos comprados: 1,95% en 2017.</li> <li>Uso de papel reciclado sobre el total del papel usado en todas las utilidades: 2,8% en 2017. Ver Anexo 301-2 (pág. 74)</li> <li>Los equipos de cliente reacondicionados frente al total de equipos puestos en el mercado ha sido del 55%. (Ver 301-3)</li> </ul>	Grupo	8 12	Principio 7 y 8
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Capital Natural (pág.41) Ver Anexo 301-3 (pág. 74)	Grupo	8 12	Principio 7, 8 y 9
<b>GRI 302 Energía</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Capital Natural (pág.43)	Grupo	7 8 12 13	Principio 7 y 8
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	Capital Natural (pág.43)	Grupo	7 8 12 13	Principio 7 y 8
302-3	Intensidad energética	Capital Natural (pág.43)	Grupo	7 8 12 13	Principio 8



Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>GRI 302 Energía</b>					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
302-4	Reducción del consumo de energía	<p>Capital Natural (pág.43)</p> <p>El Grupo Euskaltel ha definido el Plan de Eficiencia Energética para 2019, en el que se recogen las medidas establecidas para el ahorro en el consumo, tanto eléctrico como de combustible, donde se destacan las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría de Eficiencia Energética, con el objeto de identificar actuaciones dentro de los procesos de consumo energético que puedan contribuir al ahorro y la eficiencia de la energía consumida.</li> <li>• Campañas de sensibilización de las personas con relación al ahorro energético.</li> <li>• Racionalización del uso de luminarias en los edificios centrales, con mecanismos de apagado automático de luminarias (en los CPD) y continuando con los existentes (zonas de pasillos y de oficinas).</li> <li>• Instalación de equipamiento más eficiente energéticamente en los CPD (servidores) y consolidación de los servidores existentes.</li> <li>• Racionalización del uso de vehículos para desplazamientos de trabajo y de los desplazamientos entre las distintas ubicaciones del grupo Euskaltel.</li> <li>• Utilización de videoconferencias para realizar reuniones entre empleados de distintas ubicaciones, evitando desplazamientos de larga distancia.</li> </ul>	Grupo	7 8 12 13	Principio 7, 8 y 9
302-5	Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios	Se tienen en cuenta los requisitos de consumo de los equipos de cliente durante la homologación de los mismos (Grupo).	Grupo	7 8 12 13	Principio 7, 8 y 9
<b>GRI 303 Agua</b>					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
303-1	Consumo de agua por fuentes	<p>Capital Natural (pág.43)</p> <p>El agua consumida proviene de la red de abastecimiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao en el caso de Euskaltel y en el caso de R de las redes de la Empresa municipal de aguas de la Coruña S.A., Aqualia y Viaqua, dependiendo de la ubicación de los centros de trabajo. En el caso de Telecable, el agua procede de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A. en el caso de los edificios del Parque Tecnológico de Gijón; y en el caso del CPD de Oviedo de la red gestionada por FCC Aqualia, Concesionaria del Servicio de Agua y Saneamiento de Oviedo.</p>	Grupo	6 12	Principio 7 y 8
303-2	Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua	Durante el 2017, no se han registrado fuentes de agua afectadas por la captación.	Grupo	6 12	Principio 7 y 8
303-3	Agua reciclada y reutilizada	No se usa ni se consume agua reutilizada, ni reciclada.	Grupo	6 8 12	Principio 8 y 9
<b>GRI 304 Biodiversidad</b>					
<i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	El Grupo Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante el 2017 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Debido a ello, no se ha afectado a áreas donde existen hábitats de especies en peligro de extinción.	Grupo	6 14 15	Principio 8
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad		Grupo	6 14 15	Principio 8
304-3	Hábitats protegidos o restaurados		Grupo	6 14 15	Principio 8

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>GRI 304 Biodiversidad</b>					
<i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
304-4	Especies de la Lista Roja de la IUCN e incluidas en los listados de conservación nacionales cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por la actividad	El Grupo Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante el 2017 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Debido a ello, no se ha afectado a áreas donde existen hábitats de especies en peligro de extinción.	Grupo	6 14 15	Principio 8
<b>GRI 305 Emisiones</b>					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Capital Natural (pág.43) Las fuentes de emisión consideradas en el alcance 1 son: el consumo de combustible por los grupos electrógenos y por los coches de flota en misiones de trabajo, más los motivados por escapes de gases fluorados. Ver Anexo 305-1 (pág.74)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 7, 8 y 9
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	Capital Natural (pág.43) La fuente de emisión considerada en el alcance 2 es el consumo eléctrico. Ver Anexo 305-2 (pág. 74)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 7, 8 y 9
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Capital Natural (pág.43) Las fuentes de emisión consideradas en el alcance 3 son: el consumo de combustible derivado del uso de medios de transporte no propiedad del Grupo utilizados en misiones de empresa (coches propiedad de los empleados, aviones, trenes, taxis). Ver Anexo 305-3 (pág. 74)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 8
305-4	Intensidad de emisiones de GEI	Capital Natural (pág.43) Las emisiones (Alcance 1 y 2) son divididas entre la suma de los productos comercializados. Ver Anexo 305-4 (pág. 74)	Grupo	12 13 14 15	Principio 8 y 9
305-5	Reducción de emisiones de GEI	Capital Natural (pág.41, 42 y 43)	Grupo	12 13 15	Principio 8 y 9
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	El Grupo Euskaltel no produce, importa ni exporta gases que agotan la capa de ozono. Desde 2012 Euskaltel tiene establecido un plan de sustitución del gas R-22, de tal forma que cuando se produzca una fuga de este gas, el equipo es eliminado o recargado con otros gases refrigerantes que no impactan en la capa de ozono (R-434.A o R-424.A)	Grupo	3 12 13	Principio 8 y 9
305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	Ver Anexo 305-7 (pág. 74)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 8 y 9
<b>GRI 306 Efluentes y residuos</b>					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4 .</i>					
306-1	Vertido total de aguas según calidad y destino	El Grupo Euskaltel no tiene vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao en el caso de Euskaltel y en el caso de R el vertido se ha realizado a las redes de la Empresa municipal de aguas de la Coruña S.A., Aqualia y Viaqua dependiendo de la ubicación de los centros de trabajo. Telecabale realiza los vertidos de aguas sanitarias a la red de saneamiento de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A. en el caso de los edificios del Parque Tecnológico de Gijón; y en el caso del CPD de Oviedo a la red de saneamiento gestionada por FCC Aqualia, Concesionaria del Servicio de Agua y Saneamiento de Oviedo.	Grupo	3 6 12 14	Principio 7 y 8
306-2	Residuos por tipología y método de tratamiento	Capital Natural (pág.43)	Grupo	3 6 12	Principio 7 y 8
306-3	Vertidos significativos	Durante el 2017 no se han registrado derrames accidentales.	Grupo	3 6 12 14 15	Principio 8

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial												
<b>GRI 306 Efluentes y residuos</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>																	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Todos los residuos peligrosos, incluidos los procedentes de baterías de plomo, se entregan a gestores de residuos autorizados ubicados en Euskadi, Galicia y Asturias principalmente, en algunos casos puntuales a gestores autorizados de otras comunidades autónomas. No se han realizado movimientos transfronterizos de residuos peligrosos.	Grupo	3 12	Principio 8												
306-5	Masas de agua afectadas por vertidos y escorrentía	Durante el 2017 no se han producido vertidos que hayan afectado a fuentes de agua, ni a ecosistemas.	Grupo	6 14 15	Principio 8												
<b>GRI 307 Cumplimiento ambiental</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>																	
307-1	Incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	Durante 2017 no se han registrado multas significativas en esta materia. Las reclamaciones de carácter ambiental se indican en el 103-2.	Grupo	16	Principio 7 y 8												
<b>GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5.</i>																	
308-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	La evaluación de proveedores incluye criterios ambientales, la cual es realizada por el departamento de Calidad, Medio Ambiente, Bienestar y Salud dado que entre las cuestiones que se valoran en la evaluación periódica se incluyen los resultados de las auditorías internas al sistema de gestión y la disposición de un sistema de gestión ambiental, especialmente para los proveedores con una mayor relación en la valoración de los aspectos ambientales del Grupo. Actualmente se está trayendo en ampliar en 2018 las políticas del sistema de gestión ambiental a todas las empresas del Grupo.	Grupo	12	Principio 9												
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	Derivado de las evaluaciones realizadas, el Grupo Euskaltel no ha detectado ningún proveedor que tenga impactos ambientales negativos significativos.	Grupo	12	Principio 9												
<b>GRI 401 Empleo</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y ratio de rotación	Ver Anexo 401-1 (pág. 75)	Grupo	5 8	Principio 6												
401-2	Beneficios ofrecidos a empleados a jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o a jornada parcial	Capital Humano (pág.27) En 2017, se han puesto en marcha nuevas iniciativas, como la posibilidad de que todas las personas que trabajan en el Grupo y sus familiares directos accedan a servicios médicos en condiciones ventajosas.	Grupo	8	Principio 6												
401-3	Permisos parentales	<div>En los últimos años los datos de las personas que se acogieron a los permisos por maternidad y paternidad son:</div> <table><thead><tr><th></th><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th></tr></thead><tbody><tr><td>Hombres</td><td>13</td><td>11</td><td>13</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>14</td><td>8</td><td>9</td></tr></tbody></table> <div>Las 22 personas se reincorporaron al término del permiso parental.</div>		2015	2016	2017	Hombres	13	11	13	Mujeres	14	8	9	Grupo	5 8	Principio 6
	2015	2016	2017														
Hombres	13	11	13														
Mujeres	14	8	9														
<b>GRI 402 Relaciones laborales</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
402-1	Periodo mínimo de preaviso en relación con cambios operacionales	Con carácter general, los cambios organizativos son comunicados, previamente a su oficialización en el organigrama de la Compañía que se cuelga en la intranet, a las personas afectadas y después al área afectada, sin que exista un periodo mínimo de preaviso.	Grupo	8	Principio 3												
<b>GRI 403 Salud y seguridad ocupacional</b> <i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
403-1	Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	Existen dos Comités de Seguridad y Salud que cubren actualmente al 75% de la plantilla, debido a la incorporación de Telecable. En breve se realizará la constitución del Comité de Telecable y la platilla representada pasará de nuevo a ser el 100%.	Grupo	3 8													

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial												
<b>GRI 403 Salud y seguridad ocupacional</b> Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.																	
403-2	Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados	Capital Humano (pág.28) Ver Anexo 403-2 (pág. 75)	Grupo	3 8													
403-3	Trabajadores con un riesgo o incidencia elevada de enfermedades relacionadas con el trabajo desempeñado	En las empresas del Grupo no se identifican actividades profesionales o puestos de trabajo que tengan una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad sobre la plantilla.	Grupo	3 8													
403-4	Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	Capital Humano (pág.27)	Grupo	3 8													
<b>GRI 404 Formación y educación</b> Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.																	
404-1	Media de horas de formación anuales por empleado	Capital Humano (pág.25) Número de horas de formación por cargo y género expresado en la siguiente tabla: <table><tr><td></td><td>Directivos</td><td>Gerentes</td><td>Otras profesiones</td></tr><tr><td>Hombres</td><td>2.874,5</td><td>2.429,5</td><td>9.324,5</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>777,5</td><td>1.033,5</td><td>9.156,5</td></tr></table>		Directivos	Gerentes	Otras profesiones	Hombres	2.874,5	2.429,5	9.324,5	Mujeres	777,5	1.033,5	9.156,5	Grupo	4 5 8	Principio 6
	Directivos	Gerentes	Otras profesiones														
Hombres	2.874,5	2.429,5	9.324,5														
Mujeres	777,5	1.033,5	9.156,5														
404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y de asistencia en la transición	En el Grupo Euskaltel se fomenta la formación de carácter práctico en competencias, tanto técnicas, como de habilidades. Además, el Grupo dispone de un programa de outplacement que ofrece ayuda psicológica y facilita la transición a través del apoyo para encontrar nuevas oportunidades e identificar alternativas profesionales.	Grupo	4 8													
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	El porcentaje de personas con evaluación del desempeño es 75%, expresado en la siguiente tabla: <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> Telecable no realiza evaluaciones de desempeño		2015	2016	2017	Euskaltel	98,83%	99,50%	100%	R	96,52%	95,00%	100%	Grupo	4 5	Principio 6
	2015	2016	2017														
Euskaltel	98,83%	99,50%	100%														
R	96,52%	95,00%	100%														
<b>GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades</b> Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.																	
405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y la plantilla	Ver Anexo 405-1 (pág.75)	Grupo	5 8 10	Principio 6												
405-2	Ratio de retribución de mujeres en relación con los hombres	En línea con nuestra política sobre la gestión de personas, los salarios son individuales, es decir, se retribuye a cada persona en función de su responsabilidad, desempeño y aportación de valor a la compañía, no estableciéndose diferencias por razón de sexo, edad, entre otros.	Grupo	5 8 10	Principio 6												
<b>GRI 406 No discriminación</b> Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.																	
406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas implantadas	En 2017 no se han producido incidentes de discriminación.	Grupo	5 8 16	Principio 6												
<b>GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva</b> Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.																	
407-1	Operaciones o proveedores en los que la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo	Capital Humano (pág.23)	Grupo	8 16	Principio 3												

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>GRI 408 Trabajo infantil</b> <i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
408-1	Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	La legalidad vigente garantiza esta prohibición. El artículo 6 del Estatuto de los Trabajadores prohíbe la admisión al trabajo a los menores de edad.	Grupo	8 16	Principio 5
<b>GRI 409 Trabajo forzoso</b> <i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
409-1	Operaciones o proveedores con riesgo significativo por incidentes de trabajo forzoso	La legalidad vigente garantiza esta prohibición. El trabajo debe ser ofrecido libremente y los empleados deben tener libertad para dejarlo cuando quieran. El artículo 49 del Estatuto de los Trabajadores reconoce el derecho al trabajador a abandonar el trabajo voluntariamente cuando así lo desee.	Grupo	8 16	Principio 4
<b>GRI 410 Prácticas de seguridad</b> <i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>					
410-1	Personal de seguridad formado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	El personal de seguridad del Grupo Euskaltel no realiza funciones de cara al público, están debidamente identificados y han recibido la formación requerida en materia de normas y procedimientos internos de Euskaltel, sistemas y equipos utilizados, así como en primeros auxilios y protección de datos.	Grupo	16	Principio 1 y 2
<b>GRI 411 Derechos de la población indígena</b> <i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
411-1	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas	En el ámbito de actividad del Grupo no existen colectivos indígenas en el 2017.	Grupo	11 16	Principio 1
<b>GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos</b> <i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 1.</i>					
412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia de Derechos Humanos	Todos los centros del Grupo Euskaltel pasan inspecciones periódicas para garantizar que están en condiciones óptimas de seguridad y salud para trabajar.	Grupo	11 16	Principio 1
412-2	Formación a empleados en políticas y procedimientos de Derechos Humanos	En 2017 la plantilla ha acudido a jornadas sobre la integración de los valores corporativos en su día a día, formando a 339 profesionales en temáticas como el respeto, la cercanía y la honestidad, entre otros.	Grupo		Principio 1 y 2
412-3	Acuerdos significativos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o han sido objeto de evaluaciones en la materia	No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, a excepción del cumplimiento legal en materia de seguridad.	Grupo		Principio 1 y 2
<b>GRI 413 Comunidades locales</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5.</i>					
413-1	Operaciones con implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo	Capital Relacional (pág. 48-51)	Grupo	11	Principio 1
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre las comunidades locales	El Grupo Euskaltel no tiene centros de operaciones que hayan tenido o puedan tener efectos negativos sobre comunidades locales.	Grupo	1 2 11	Principio 1
<b>GRI 414 Evaluación social de proveedores</b> <i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5.</i>					
414-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios sociales	Una vez evaluados los proveedores en clave riesgos corporativos no se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado en las prácticas laborales.	Grupo	5 8 16	Principio 2
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	No se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado en su repercusión social.	Grupo	5 8 16	Principio 2
<b>GRI 415 Política pública</b> <i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
415-1	Contribuciones políticas	El Grupo Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.	Grupo		Principio 10



Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
<b>GRI 416 Salud y seguridad de los clientes</b>					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 1 y 3.</i>					
416-1	Evaluación de los impactos sobre salud y seguridad de los productos y servicios	El Grupo Euskaltel es usuario y responsable de la puesta en el mercado de equipos fabricados por terceros, asegurándose de que tanto los equipos que adquiere como los que comercializa cumplen la legislación vigente respecto a campos electromagnéticos. Con relación a las emisiones radioeléctricas, el Grupo Euskaltel presta especial atención al cumplimiento de la legislación vigente en su despliegue de red LTE (4G), cuyas emisiones se miden y se informan a los organismos competentes. A través del teléfono de atención al cliente los usuarios se pueden informar de la política que el Grupo sigue en este aspecto. Así mismo, aunque Euskaltel no es fabricante, todos los modelos de terminales móviles que se comercializan son sometidos a un proceso de homologación y se exige a los proveedores el cumplimiento de los requisitos de la directiva europea 1999/5/CE (R&TTE) que implica, entre otras, el cumplimiento de la tasa específica de absorción y de los test EMC de compatibilidad electromagnética.	Grupo	12	
416-2	Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios	No han existido multas, ni sanciones en esta materia.	Grupo	16	
<b>GRI 417 Marketing y etiquetaje</b>					
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 3.</i>					
417-1	Requisitos de información y etiquetado de los productos y servicios	Todos los productos suministrados por el Grupo Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. La empresa cumple con los requisitos legales sobre el etiquetado de los envases de los equipos que facilita a sus clientes, según lo establecido por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases. El etiquetado indica que la empresa cumple la ley y que contribuye a la futura gestión de los residuos que se generen a partir de estos envases. Además, la Compañía participa en Ecoembes, Sistema Integrado de Gestión para este tipo de residuos.	Grupo	12	
417-2	Incidentes de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetaje de los productos y servicios	No han existido multas, ni sanciones en esta materia.	Grupo	16	
417-3	Incidentes de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Expediente sancionador de 2016 de 35.000€ en relación a la falta de notificación modificación de tarifas con antelación requerida por la legislación. Actualmente en suspenso. Durante 2017 no se ha dado ningún nuevo caso de incumplimiento.	Grupo	16	
<b>GRI 418 Privacidad de los clientes</b>					
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 1 y 3.</i>					
418-1	Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes	No han existido reclamaciones debidamente fundamentadas de esta tipología en 2017.	Grupo	16	
<b>GRI 419 Cumplimiento socioeconómico</b>					
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 1 y 3.</i>					
419-1	Incumplimiento con las leyes y regulaciones en el área social y económica	Durante el 2017 no se han recibido nuevos expedientes sancionadores en esta materia. La situación del expediente sancionador correspondiente a 2016 es la siguiente: • Expediente sancionador por fijación de tarifas en servicios de tarificación adicional, por 240.000€ fue resuelto anteriormente con pago de la sanción. En 2017 fue presentado recurso de casación que no ha sido admitido. En cuanto a las reclamaciones recibidas a través de organismos de consumo ver Anexo (pág. 74).	Grupo	16	

# Anexo Indicadores GRI

## 102-8 Información sobre empleados

Categoría	2015			2016			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	52	9	61	48	9	57	34	8	42
Gerentes	71	32	103	66	34	100	34	16	50
Otros Profesionales	185	194	379	182	188	370	342	271	613
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>235</b>	<b>543</b>	<b>296</b>	<b>231</b>	<b>527</b>	<b>410</b>	<b>295</b>	<b>705</b>

## 301-2 Materiales reciclados consumidos

	2015	2016	2017
Porcentaje	2,8%	3,3%	2,8%

## 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

	2015	2016	2017
Porcentaje	40,3%	35,5%	43,0%

## 305-1,2,3,4 Emisiones

		2015	2016	2017	Unidades
Directas de GEI (Alcance 1)	CO <sub>2</sub> (*)	169,36	147,46	161,00	t. CO <sub>2</sub> eq.
	CH <sub>4</sub> (*)	0,21	0,19	0,17	t. CO <sub>2</sub> eq.
	N <sub>2</sub> O (*)	2,19	1,94	1,60	t. CO <sub>2</sub> eq.
	HFC (*) (**)	652,13	766,24	1.022,09	t. CO <sub>2</sub> eq.
	PFC (*) (**)	0,00	0,00	0,00	t. CO <sub>2</sub> eq.
	SF <sub>6</sub> (*) (**)	0,00	0,00	0,00	t. CO <sub>2</sub> eq.
Indirectas de GEI (Alcance 2)	CO <sub>2</sub> (*)	13.190,62	9.479,44	10.940,47	t. CO <sub>2</sub> eq.
Intensidad de las emisiones GEI	CO <sub>2</sub>	6,13	4,49	4,34	kg. CO <sub>2</sub> e./prod.
Emisiones de GEI (Alcance 3)	CO <sub>2</sub>	259,32	325,77	320,40	t. CO <sub>2</sub> eq.

(\*) Para calcular las emisiones de GEI se utiliza el método y las conversiones de la herramienta Stop CO<sub>2</sub> de Ithobe.

(\*\*) Para calcular las emisiones de HCFC, HFC y SF<sub>6</sub> en toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub> se utilizan los datos de Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA) publicados en el Reglamento Europeo (CE) n° 517/2014.

## 305-5 Inversión ambiental

	2015	2016	2017
Gestión de residuos (Gestores y Medios)	27.118	23.222	16.933
Consultorías y auditorías	28.780	14.728	9.881
<b>TOTAL</b>	<b>55.898</b>	<b>37.950</b>	<b>26.814</b>

## 305-7 Otras emisiones atmosféricas significativas (toneladas)

		2015	2016	2017
Otras emisiones al aire	SO <sub>2</sub>	0,0008	0,0008	0,0007
	NOX	0,6968	0,6066	0,5719
	Partículas Sólidas	0,0591	0,0515	0,0485

Para calcular las emisiones de SO<sub>2</sub>, NOx y PM se utilizan datos incluidos en la Guía de la Agencia Europea del Medio Ambiente denominada "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2013"

## Reclamaciones Grupo Euskaltel\*

	2015	2016	2017*
<b>Residencial</b>	<b>891</b>	<b>874</b>	<b>1.220</b>
IGC + KontsumoBIDE + TC**	842	826	1.111
SESIAD	49	48	109
<b>Empresarial</b>	<b>77</b>	<b>76</b>	<b>122</b>
IGC + KontsumoBIDE + TC**	69	66	101
SESIAD	8	10	21
<b>TOTAL</b>	<b>968</b>	<b>950</b>	<b>1.342</b>

\*Los datos de Telecable incluyen reclamaciones desde el 1 de enero de 2017

\*\*TC: Incluye reclamaciones recibidas a través de la Agencia de Sanidad y Consumo, Oficina Municipal del Consumidor, la Unión de Consumidores de España, la OCU y la Junta Arbitral de Consumo.

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

IGC: Instituto Gallego de Consumo

KontsumoBIDE: Instituto Vasco de Consumo

## En 2017 han trabajado en el Grupo Euskaltel 3 personas con diversidad funcional

### 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y ratio de rotación

	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

### El índice de rotación externa de 2017 por género y edad

	Menores de 30		Entre 31 y 50		Mayores de 50	
	■	■	■	■	■	■
2015	0	0	5	8	5	0
2016	1	0	7	3	7	0
2017	3	3	16	8	13	2

■ Hombres ■ Mujeres

### Proveedores del Grupo Euskaltel

Empresa / Geografía	Proveedores	Proveedores locales	% Proveedores locales	% Volumen de Compra
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 / Otras geografías	550	NA	NA	51,4%

### 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo

	Tasa de absentismo Euskaltel		Tasa de absentismo R		Tasa de absentismo Telecable		Tasa de absentismo Total Grupo	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
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

### Índices de gravedad y frecuencia

	2015		2016		2017	
	Euskaltel	R	Euskaltel	R	Euskaltel	R
Índice de gravedad	0,19	0,24	0	0	0	0,14
Índice de frecuencia	2,07	0,73	0	0	0	3,01

### 405-1 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

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

■ Personal de convenio ■ Gerentes ■ Directores/as

## **GRUPO EUSKALTEL**

---

Parque Científico y Tecnológico de Bizkaia, 809  
48160 Derio. Bizkaia

+34 94 401 10 00

[memoriarc@euskaltel.com](mailto:memoriarc@euskaltel.com)

[www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)