

Eraldaketa digitala sustatuz

Informazio ez-finantzarioaren egoera

Enpresa Arduratsuaren Memoria 2018

2019/02/25



Grupo Euskaltel

Aurkibidea

Presidentearen eta zuzendari nagusiaren gutuna	2
Euskaltel taldea 2018an	6
1. Egitura- eta kultura-kapitala	14
2. Giza kapitala	26
3. Bezero-kapitala	40
4. Natura-kapitala	54
5. Harreman-kapitala	62
6. Kapital intelektualak	74
7. Bestelako informazioa	80
Memoria honi buruz	81
GRI taulak	86

Gure konpromisoa: balioa sortzea eta gizartearen garapena sustatzea



Enpresa Arduratsuaren Memoria zabaltzen duen gutun honen bidez, gure akziodunei, bezeroei, hornitzaileei, erakundeei, enpresei, Taldeko langile eta kolaboratzaileei eta gizarte osoari zuzentzen gataizkie. Hau da, Euskaltel Taldearen errealitatea bermatzen duten guzti-guztiei.

2018an hazten jarraitu dugu, bai eta hurbiltasunean, zintzotasunean, berrikuntzan eta arintasunean oinarrituriko kultura korporatibo bat garatzen ere; horiek dira, hain zuzen ere, gure balio korporatiboak, eta, beraz, horiek ditugu gidari EAEko, Galiziako, Asturiaseko eta gure negozioa hedatzen ari de beste lekuetako gizarteetan. Balio horiek gidari dihardugu lanean gure xedea betetzeko: balioa sortzea erantzun integrala emanez pertsonen komunikazio-beharrei, enpresen produktibitatea areagotzen lagunduz eta gure lurraldeen garapen ekonomiko eta soziala sustatuz.

Kultura horri esker —zeina erakunde osora zabaldua baitago, zeharkako lerro gisa—, erreferente gara bezeroarekiko arretan, konpromisoan eta laguntzan, betiere kontuan izanik negozio berritan eta beste merkatu geografiko batzuetan hazten eta garatzen jarraitzeko aukerak.

Eta horretan ari gara, telekomunikazioen sektorean digitalizazioa eta sektorearen joera bideratzen duten hiru egoera nagusi diren garaian: konpainien arteko lehia gogorra (merkatuaren atal bakoitzari zuzenduriko produktuen eskaintza eta kalitatea etengabe hobetuz gertatzen ari dena), abiaduren areagotzea eta ordainpeko telebistaren komertzializazio-eredu oldarkorra.

Euskaltel Taldeari dagokionez, Talde osoa integratzeko egin den aurrerapen handia eta eraginkortasunaren hobekuntza izan dira nagusi 2018an, eta hori lortu dugu lurralde bakoitzean definitzen gaituen berezitasunei eutsita eta gure marka bakoitzarekin dagoen lotura emozionala galdu gabe (Euskadin Euskaltel, Galizian R eta Asturiasen Telecable). Halaber, 2018a nabarmena izan da hurbileko beste erkidego batzuetara zabaltzen hasi garelako; Nafarroara iritsi gara, eta León, Kantabria eta Errioxara zabaltzeko prestatzen ari gara. Gainera, Kataluniako RACCeekin hitzarmen bat egin dugu, gure produktuak eta zerbitzuak haien bazkideen artean komertzializatzeko, RACCTel+ markarekin. Zabaltze-prozesu horri esker, gure konpainia milioi bat etxe berritara baino gehiagotara iritsiko da 2019an, aurreikuspenen arabera merkatu berri horiek gure diru-sarreraren %

“Lanean jarraituko dugu gure lurraldeetan lidergoa garatzeko, inbertsioak egingo ditugu gure bezeroen — kontsumitzaileen nahiz enpresen— esperientzia hobetzeko, eta, aldi berean, gure hazteko grina sendotuko dugu gero eta produktu eta zerbitzu berritzaileagoen bidez, ingurune gero eta digitalagoan, eta lurralde berrietarako hedatzeko prozesua azkartuko dugu operadore lehiakorragoa izateko, betiere gure akziodunentzat balioa sortzeko helburuari eutsiz”.

FRANCISCO ARTECHE
Euskaltel Taldeko zuzendari nagusia

8 izango baitira 2022an. Hedapen-estrategia horrek gure 2017-2019ko Plan Estrategikoan ezarritako ildoak jarraitzen die: jardueraren bikaintasuna, esperientzia bereizgarria, hazkunde dibertsifikatua eta bezeroaren balioaren babesa.

Gure negozioaren hazkuntza iraunkorrari esker, gure emaitzak ere halakoak izan dira, eta fakturazioaren igoera oso nabarmena lortu dugu hedatu garen merkatuetan. 2020tik aurrera, salmentetan kutxa-fluxu operatibo iraunkorra % 30etik gorakoa izatea espero dugu. Horrez gain, 2022ra bitarteko gure Negozio Planak aurreikusi du dibidendua gorakorra izango dugula, digitu bikoitzekoa, eta zor garbia, berriz, murriztu egingo dela, 3,5 bider EBITDAtik behera.

Gailuen eta softwarearen aurrerakuntza teknologikoei, komunikazio-sare finkei eta mugikorren hedakuntzari eta industrian lortutako eraginkortasunari esker, gizarte digital berri baterako sarbide unibertsala lortu da, eta gizarte horretan, guztiok dugu eskura gailu bat lanerako, aisialdirako, kontsumorako eta abarrerako aukerak dituen mundu berri baterako sarbidea ematen diguna. Zalantzarik

gabe, gaur egun digitalizazioak toki garrantzitsua du jarduera-sektore guztietako enpresen agenda estrategikoetan, dela lehiakortasuna galtzea edo negozio-eredua etetea ekar dezakeen mehatxu gisa, dela aukera gisa.

Azken urteetan, teknologia aurrerapen izugarria izan du, eta Euskaltel Taldea horren lekuko eta partaidea izan da. Gure negozioak aurrera egin du, batez ere, gure interes-taldeei era aktiboan entzun diegulako. Izan ere, lan egiten dugun lurraldeekin hurbileko lotura dugu, eta guztiek eskatzen digute eraginkortasun handiagoa, erraztasuna eta berrikuntza.

“Digitala den horren” garapenaren aldeko apustua eginez jarraitzen dugu, azpiegiturak hedatuz eta gure langileak arlo horietan gaituz. Horren harira, teknologia berrietan —sentsorika, datu-prozesuak eta adimen artifiziala, besteak beste— oinarritutako produktu eta zerbitzu berriak merkaturatu ditugu, BigDatan, Gauzen Interneten eta Etxe Digitalean aplikatzeko, eta, hala, gure eguneroko jarduna hobetzeko. Sare finkei eta mugikorren belaunaldi berriak (5G) ere begien bistan ditugu dagoeneko.

“Euskaltel Taldeak bere interes-talde guztiei balioa eranstea eta bere jarduera garatzen duen gizartearen garapen sozioekonomikoa bultzatzea du helburu, eta horretan lagundu behar du: sormena eskainiz, enplegu-aukerak sortuz, partaidea izatearen harrotasuna indartuz eta konpromiso sozialaren alde eginez”.

ALBERTO GARCÍA ERAUZKIN
Euskaltel Taldearen presidentea

Haiei esker, gaitasun handiagoa izango dugu datuak lantzeko, gailu gehiago konektatzeko eta haiek latentzia baxuarekin kontrolatzeko (eta, era horretan, erantzuna denbora errealean ematen dela bermatzeko).

Aro digital berriak eraldatzeko sekulako aukerak ematen ditu, baita pertsonak eraldatzeari dagokionez ere. Zerbitzurik onena eskaintzen jarraitzeko eta hurbileko enpresa izateko konpromisoari eusteko helburuarekin, lanpostuen digitalizazioaren aldeko apustu handia egin dugu. Gainera, teknologian eta konektagarritasunean oinarrituta, lan egiteko eta gure artean lankidetzan aritzeko forma berriak garatzen ari gara, lana eta familia-bizitza bateragarriagoa egiteko eta laneko eraginkortasuna eta produktibitatea hobetzeko helburuarekin. Gure ustez, gure prozesuetan eta gure egunerokoan eman behar da eraldaketa digitalerako lehen pausoa, eta gure profesionalak ere tartean sartu behar ditugu, gure bezeroei zerbitzurik onena eskaintzeko. Hori egin behar dugu, halaber, talenturik onena erakartzeko eta bertan geratzea lortzeko; izan ere, egungo gizartearen, langileen % 35 'millenial'-ak dira, eta onurak sortzea bainoago gizartea hobetzea lehenesten duten lantokiak bilatzen dituzte haiek.

Amaitu den ekitaldiko gure lorpenak nabarmentzeko garaian, gure sektorean bereziki aipatzekoa den erronka lortu dugu: Datuak Babesteko Araudi Orokorrera (DBAO) egokitu gara, arrakasta osoz. Aldi berean, Compliance eredu bateratu bat ezarri dugu, eta, hala, garrantzi handiagoa eman diogu erakundearen etikarekiko eta ardura-kulturekiko dugun konpromisoari. Horrez gain, Talde osorako Aukera Berdinerako Politika bateratua eguneratzen jarraitu dugu. Halaber, ingurumen-kudeaketako bikaintasunaren aldeko apustuari eutsi diogu, klima-aldaketaren aurkako borrokarekin dugun konpromisoaren adierazgarri, eta Garapen Jasangarriko Helburuetan (GJH) 12.a "Ekoizpen eta Kontsumo Arduratsua" eta 13.a "Klimaren aldeko Ekintza" betetzeko lan egin dugu. Gure Talde-kultura sendotzen ari gara ekimen horien bidez, eta merkatuaren jardura egokiekin lerrokatzen dugu gure lana.

Gainera, 2018a urte bereziki garrantzitsua izan da, EESren Plan Zuzentzaileari amaitu baita eta proposatutako ekintza guztiak ezarri baitira. Egun,

Garapen Jasangarriko Helburuei ekarpenak egingo dizkien Plan berri bat garatzen ari gara, balio ekonomikoa, soziala eta ingurumenekoa sortzeko aukera indartuko duena; komunikazio-operadore gisa dugun jardura dela eta, arreta berezia jarri zaie 8. eta 9. GJHei, hau da, hazkuntza ekonomikoaren eta berrikuntzaren helburuei, hurrenez hurren, bai eta 17. GJHari ere, Agenda 2030 gauzatzeko aliantzak lortzea helburu duena, emakumeen lidergoari dagokion 5. GJHa eta aurretik aipatutako 12. eta 13. GJHak ahaztu gabe. Horien bidez, Nazio Batuen Mundu Hitzarmenarekin dugun konpromisoari ere erantzuten diogu.

Aurrerapen horiek guztiak lan-talde konprometitu baten lanari esker lortu dira, gure akziodunen eta inbertitzaileen konfiantzak lagunduta. Testuinguru horretan eraikitzen dugu hazten laguntzen diguten gure bezeroen fideltasuna. Gudan konfiantza duen pertsona bakoitza da Euskaltel Taldearen arrakastaren partaide, haren laguntzari esker lortu baitugu gure merkatuetan liderra den telekomunikazio-operadoreetako bat izatea. Guztiok batera hazten jarraitzea da gure konpromisoa, lurralde bakoitzaren beharrak kontuan izanez eta zerbitzu bikaina eskainiz.

Euskaltel Taldeak ahalegina egin du, abangoardia teknologikoko punta-puntako telekomunikazio-sarearen garapenaren buru izanez, gure jardura garatzen dugun lurraldeak Europaren buruan jartzeko, konektagarritasunari eta enpresen digitalizazioari dagokionez. 2019an orain arte bezala jarraituko dugu lanean, digitalizazioari eta Gizartearen hazkuntza etengabeari eta jasangarriari gure ekarpena eginez.

Pertsonen eta enpresen eguneroko jarduna hobetuko duten irtenbide digitalak sortzeko erabiliko dugu gure talentua, aldi berean, balioa sortuz gure bezeroentzat, gure langileentzat, gure akziodunentzat, eta, orobat, gizartearentzat, haren garapenari eta ongizateari ekarpena egiteko hartu dugun arduraren eta konpromisoaren erakusgarri.

Alberto García Erauzkin
Euskalteko presidentea

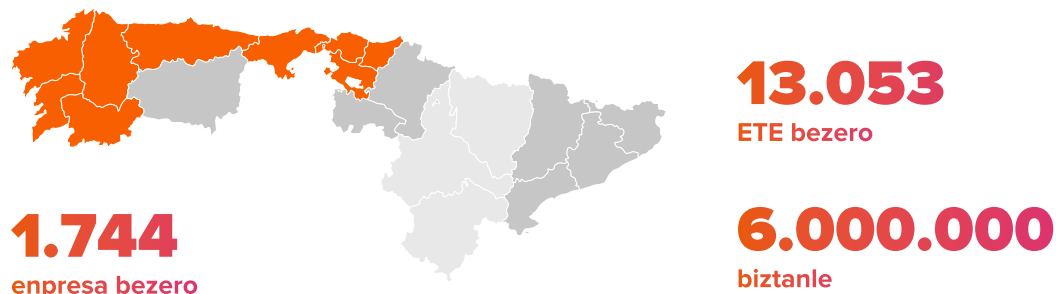
Francisco Arteche
Kontseilari delegatua

Espainiako estatuko iparraldeko liderra

Euskaltel taldea Estatuaren iparraldeko telekomunikazio-talde nagusia da Euskaltel. EAEn, Galizian eta Asturiasen ondo errotuta dago, eta lurralde horiekiko konpromiso sendoari eusten dio. Orain, gainera, sendotu egin da, Nafarroara eta Kantabriara hedatzeko planari esker. Merkatu horietan, Euskaltel, R eta Telecable operadoreen bidez jarduten du.

Euskaltel Taldea 2018an

TALDEAREN PRESENTZIA GAUR EGUN



Telekomunikazio-taldeak 6 milioi pertsonako merkatuan eskaintzen ditu zerbitzuak, eta etxeko eta negozioetako 770.000 bezerori baino gehiagori ematen die zerbitzua. Euskaltel, R eta Telecable liderrak dira zuntz optikoan (Banda Zabala, telefonia eta ordainpeko telebista eta telekomunikazio-zerbitzu bateratuak), lanean diharduen lurraldeetan, eta bezero-oinarri eta negozio-eredu osagarri sendoak dituzte. 4G-ko lizentzia propioa du operadoreak Euskadin,

Galizian eta Asturiasen, eta merkatuko zuntz optikoko sarerik zabalaren jabea da.

Halaber, Euskaltel Taldeak inbertsio handia egin du azken urteetan profesionalen etengabeko trebakuntzan, bai eta haien motibazioan eta lan-giroa hobetzeko ahaleaginean ere. Taldeak 697 laguneko giza talde bat du, batez besteko 44 urteko adinekoa, eta 4.200 zeharkako lanpostu baino gehiago Euskadin, Galizian eta Asturiasen.

Euskaltel taldea zenbakitan, adierazle nagusiak



676 M€

sortutako balio
ekonomikoa



482 M€

banatutako balio
ekonomikoa



194 M€

atxikitako balio
ekonomikoa



691,6 M€

diru-sarrerak



0,35 €

mozkina
akzioko



697

langile



2 M€

I+G+Bko inbertsioa



770.001

bezero



30.081

trebakuntza-
ordu



429

tokiko hornitzaile
10 aliantza berri
baino gehiago



7,8

inbertitzaileen
gogobetetze-
maila



+300

elkarreragin
inbertitzaileekin
2018n

Euskaltel Taldea burtsara atera zenetik, 2015ean, desafio handiei egin die aurre, eta akziodunekiko zeuzkan konpromisoak bete ditu. "Hiru urte baino gehixeagoan, hiru lorpen handi egin ditu

Euskaltel Taldeak: burtsara atera da, Espainiako iparraldeko telekomunikazio-talde nagusia sortu du, eta akziodunari dibidendu bidez ordaintzeko politika sendo bat gauzatu du".

Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko bultzada digitalaren protagonista

Euskaltel Taldeak hazkunde iraunkorrari eutsi dio 2018an: batetik, Telecable Taldean integratzeko prozesua osatu du, eta, bestetik, Nafarroara eta Kantabriara hedatzeko prozesuari ekin dio, eta 843 etxetara heldu da dagoeneko merkatu berri horietan. Orain arte lortutako emaitzei erreparaturik, esan daiteke positiboa dela Euskaltel markarekiko balorazioa Nafarroan eta Kantabrian, eta euskal operadorearen produktu eta zerbitzuak erostearen aldeko jarrera hauteman dela lurralde horietan.

Operadorea osatzen duten hiru sozietateen (Euskaltel, R eta Telecable) gaitasunak batuz, hazi eta sendotu egiten da negozioa, eta Euskal Herriko, Galiziako eta Asturiasko gizartearen digitalizazioa

bultzatzeko prozesuaren protagonismoa ematen digu. Sendotze- eta hazkunde-urtea izan da 2018a Taldearentzat: asko egin dugu aurrera gure helburu estrategikoak lortzeko bidean, eta Espainiako Estatuaren iparraldeko telekomunikazio-talde nagusi bihurtu gara.

Euskaltel Taldeak balioa sortu nahi du bere interes-talde guztientzat, eta lanean diharduen lurraldeetako garapen ekonomiko eta soziala bultzatzea du asmo. 2018an lortutako hazkundearen gakoa gure jarduna garatzen dugun herrialdeekiko dugun lotura estua da. Eta, harekin batera, bezero, etxe, enpresa eta erakundeentzat garatutako telekomunikazio-proposamenik aurreratuenak.

EKITALDIKO DATU GARRANTZITSUAK



Nafarroara eta Kantabriara hedatzeko plana: 4.372 bezero berri.



RACCTel+ marka sortu dugu Kataluniara hedatzeko



Etxeko negozioa egonkortu egin da hiru lurraldeetan (Euskadi, Galizia eta Asturias)



Hazi egin da EBITDA, iragarritako sinergiak eta eraginkortasunak lortzeari esker (+29,5 M€ 2018an)



Hazi egin dira diru-sarrerak (69,4 M / % 11,1 YoY hazkundea) eta mozkin garbiak (13,1 M€)



Sendotu egin da kutxako fluxu librea sortzeko gaitasuna: 2018ko diru-sarreraren % 17,9 (edo 124 M€)

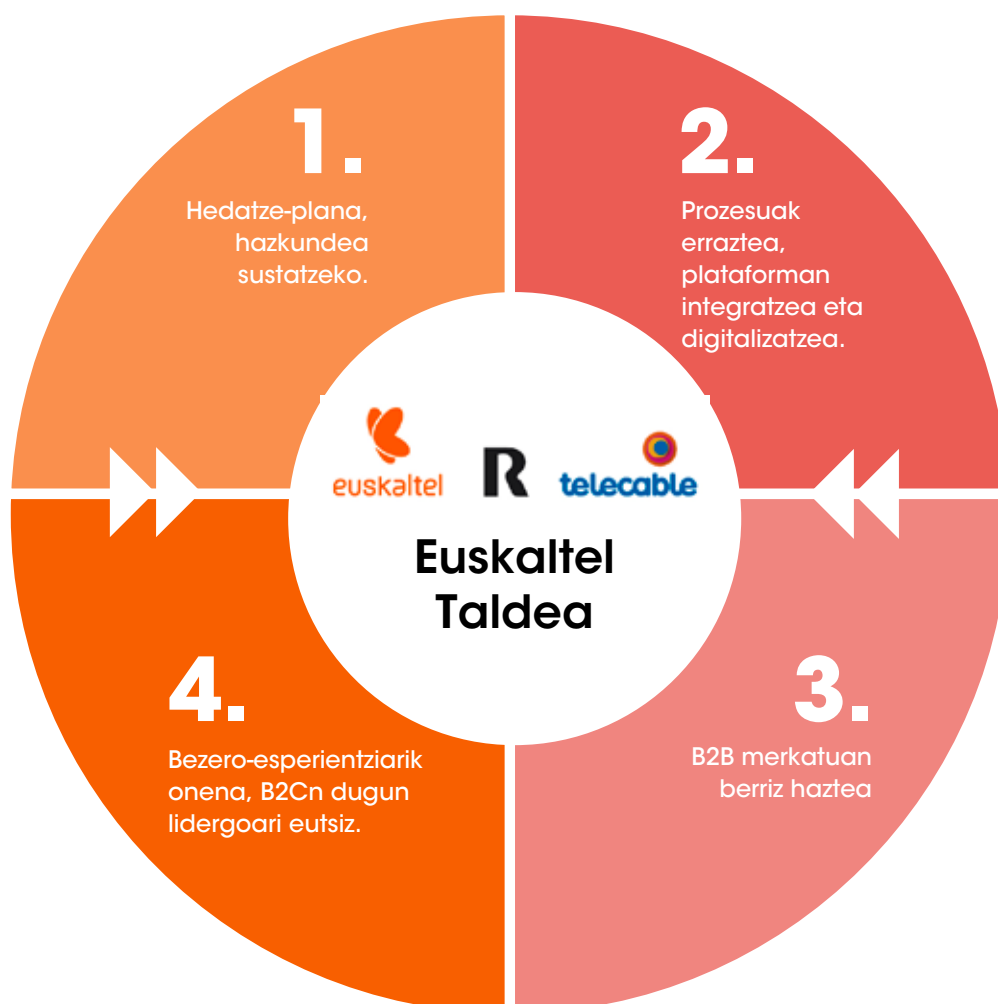
“Konpainiak beti egin du apustua bezeroei prezio eraginkorrenean kalitaterik onena eskaintzeko.

Gure helburua da telekomunikazioetan esperientziarik onena eskaintzen segitzea eta berrikuntza eta eraldaketa digitaleko proiektuetan abangoardiari jarraitzea, baita enpresa, erakunde eta partikularrei beren erronka teknologiko berrietan laguntzea ere”.

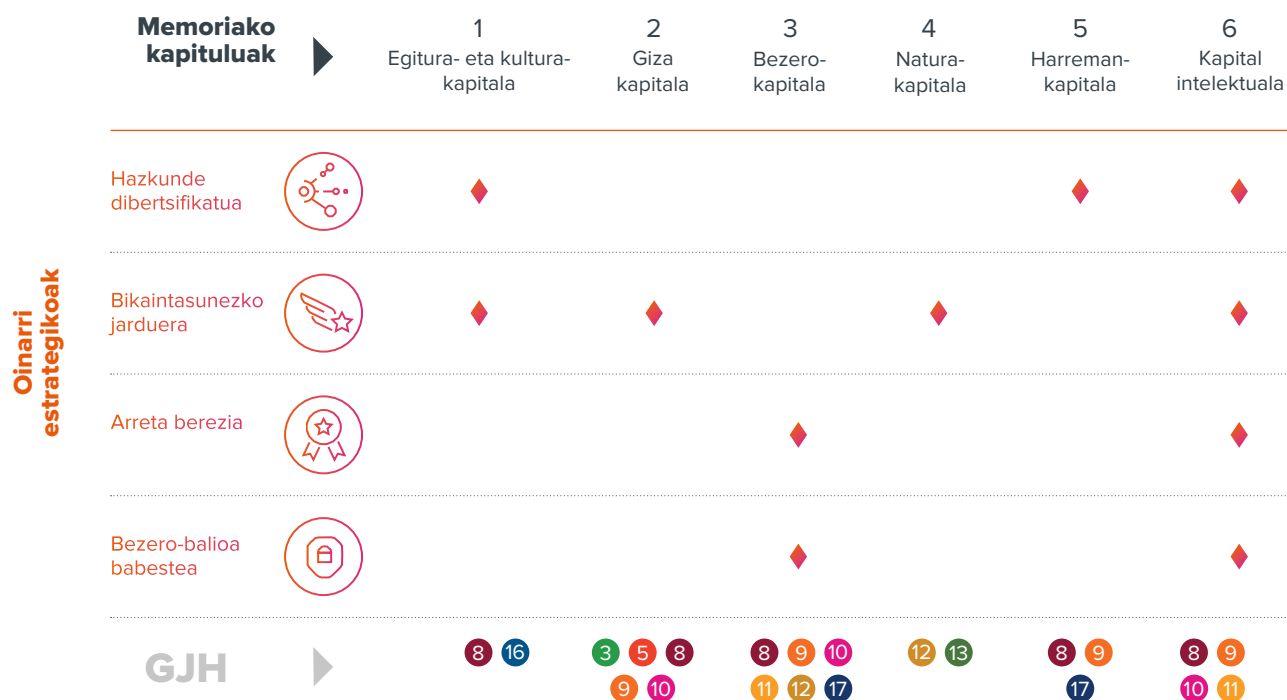
FRANCISCO ARTECHE

Euskaltel Taldeko zuzendari nagusia

Gure plan estrategikoaren oinarriak



EUSKALTEL TALDEAREN PLAN ESTRATEGIKOAREN OINARRI ETA LERROAK



1.

Hedatze-plana, hazkundera sustatzeko.

2018ko hazkundera azaltzeko faktore nagusia Telecable Euskaltel Taldera batu izana da. Euskaltel Taldearen balantzean Telecable sartzeak euskal operadorearen hazkundera ekarri du, eta negozio-eremu guztietan nabaritu da hori. Konpainia, gainera, bost merkatu berriant sartuko da 2019an, merkatuko eragile nagusiekin aliantza estrategikoak egiteko plan sendo bati esker. Horrek etorkizun hurbilean hazteko aukera bermatzen dio, eta Espainiako 10 milioi etxetara iristeko aukera zabaltzen.

EAEren lurralde mugakideetara zabaltzeko planari esker, eremu berrietara heldu da Euskaltel, eta saltoki berriak ireki ditu Antsoainen, Iruñean eta Castro Urdialesen. Nafarroan, merkatuaren % 8,2 lortu du eremu batzuetan 2018ko azken hilabeteetan, eta 2022rako % 20ra igotzea dago aurreikusia.

Era berean, Orangeren zuntza erabiltzeko hitzarmenari esker, Euskaltel Taldea 200.000 etxetara iritsiko da Leonen eta Kantabrian. R markarekin, aurreikusten da % 4 eta % 6 bitarteko merkatu-kuota bereganatuko duela bi merkatu horietan 2019an, eta, 2022an, % 12ra igoko direla kopuru horiek. Gainera, Euskaltel Taldea bere produktuak Errioxan merkaturatzen hasiko da; lurralde horretan beste 85.000 etxetara iristea espero du.

Horiez gainera, Euskaltel Taldeak eta RACC konpainiak RACCTel+ marka sortu dute 2018ko abenduan, eta Espainiako iparraldeko telekomunikazio-operadore liderrak Kataluniako 600.000 etxeri emango dio zerbitzua marka berriaren bidez. Hitzarmen hori zabaldua, Euskaltel taldeak Kataluniako merkatuari ekingo dio, non 900.000 bezero potentzial baitaude.

Bi ikuspegi estrategiko hauen arabera ari da gauzatzen Taldea hedatzeko plana: Batetik, dagoeneko lanean diharduen eremuetan—Euskadin, Galizian eta Asturiasen—, sarearen estaldura zabalduko du zerbitzurik ez duten lekuetara heltzeko; eta, bestetik, Nafarroara, Kantabriara eta Kataluniara zabalduko du bere zerbitzuen eskaintza (RACCTel+ markaren bidez Katalunian). Hedapen-plan bat ere prestatu du Euskaltel Taldeak, 2019an merkatu gehiagotara iristeko. Taldearen esperientzia eta eredu arrakastatsua direla-eta, oso erakargarria da plana. León, Kantabria eta Errioxara zabalduko da Euskaltel Taldea, eta, hala, handitu egingo da orain arte Euskadik, Galiziak eta Asturiasek osatzen zuten taldea.

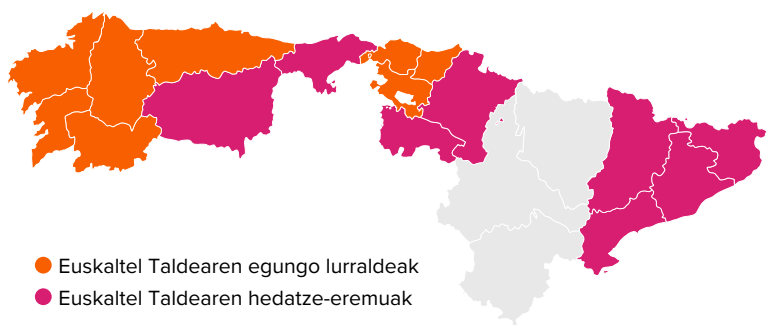
“Gure lurraldeetatik kanpo eman ditugun aurreneko pausok agerian utzi dute gai garela indarrez sartzeko merkatu berrietan, CAPEX eredu eraginkor baten bidez. Lehen hedatze-planaren arrakasta ikusirik, plana zabaltzera animatu gara: hala, saiatuko gara eremu gehiagotara iristen eta merkatu-kuota zabalagoak lortzen”.

FRANCISCO ARTECHE

Euskaltel Taldeko zuzendari nagusia

Lurralde berriak

Euskaltel Taldea bost merkatu berritara iritsiko da 2019an: Nafarroa, León, Kantabria, Katalunia eta Errioxara, zeinek bat egingo baitute orain arteko Euskadi, Galizia eta Asturiaseko gure merkatuekin. Hedatze-plan horri esker, beraz, haziz doa Euskaltel Taldearen merkatu helburua.



EUSKALTELEN HEDATZE-ESTRATEGIAREN OINARRIAK

- Diziplina
- Balio erantsia
- Merkaturatzeko abiadura

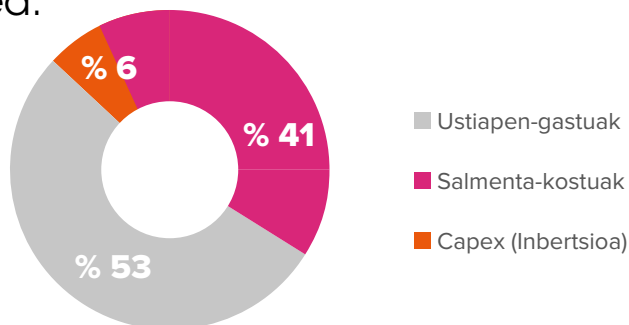


- Markaren balioa baliatzeko gaitasuna
- Estrategia globalarekiko sendotasuna

2.

Prozesuak erraztea, plataforman integratzea eta digitalizatzea.

Integrazio- eta hedatze-prozesuaz gain, 2018ko ekitaldian ahalegin handia egin da Euskaltel Taldea osatzen duten enpresen prozesuak errazteko, plataforman integratzeko eta digitalizatzeko, funtsezkoa baita barne-baliabideak arin eta eraginkortasunez kudeatzeko. Ildo horretan, R eta Telecable erosi ondoren, Euskaltel Taldea pauso sendoak ematen ari da enpresa-egitura errazteko eta, hala, Euskaltel taldea operadore eraginkorrago eta lehiakorragoa izateko.



Sinergiak

18,4 M€

3.

B2B merkatuan berriz haztea

Plan estrategikoaren oinarri nagusietako batek B2B merkatuan berriz haztea lortzea du helburu. Sei urte eta gero, B2Bko merkatuan kontu handien eta ETEen diru-sarrerak % 5etik gorakoak izatea lortu da 2018an. Hazkunde hori estrategia komertzial bateratuaren, produktu-eta zerbitzu-eskaintza berriaren, eraldaketa digitalaren, aliantza estrategikoen eta ikuspegi globalaren emaitza da.

Helburu horiek kontuan hartuta, Euskaltel Taldea abangoardian dago berrikuntza eta eraldaketa digitaleko proiektuetan, eta aliatu nagusia da enpresa, erakunde eta partikularrei beren erronka teknologiko berrietan laguntzen. Horretarako, konpainiak hainbat zerbitzu garatu ditu: Internet, telefonia finkoa, telefonia mugikorra, telebista digitala eta banda zabala; bai eta transformazio digitalerako prozesuak, IOT irtenbideak (Gauzen Internet), Smart Cities eta Industria 4.0rako teknologia ere. Helduleku horiei eutsiko die Taldeak aurrean dituen erronka nagusiei heltzeko; besteak beste, 4K teknologia hedatzea, dagoeneko zerbitzua ematen ari den etxeetan WiFi-a ikuskatzea eta ematen dituen edukiak kalitatezkoak izatea.

4.

Bezero-esperientziarik onena, B2Cn dugun lidergoari eutsiz.

Euskaltel Taldeak konpromiso irmoa du esperientziarik onena eskaintzeko bere bezeroei. Hala, bezero-arretan eta -esperientzian egindako hobekuntzak ere garrantzitsuak izan dira Taldea lider izaten jarraitzeko B2C merkatuan. Gainera, CEX onena eskaintzeari esker, alta garbi positiboak lortu ditugu 2018an, Taldeko bezero-oinarriaren sendotasunaren erakusgarri garbia.

Kontsumitzaileei etxerako telekomunikazio-esperientziarik onena helarazteko ahaleginean, Euskaltel Taldeak hobetzen jarraitzen du, eta hitzarmenak egiten merkatuko eragile nagusiekin, bere bezeroei telebista-, WiFi- eta mugikor-zerbitzurik onena eta arretarik onena eskaintzeko. Netflixekin egin dugun bezala, konpainiak hirugarrenen zerbitzu-katalogo zabala eskainiko du laster, eduki-erosketak errazago bideratzeko.

Gaur egun, banda zabaleko esperientziarik onena eskaintzen die Taldeak bere bezeroei, DOCSIS 3.1 sarearen ahalmen teknologiko handian oinarritua, eta, horren osagarri, WiFi esperientziarik onena etxeetan, enpresetan eta kalean. Horrez gainera, 4K deskodetzaileak eta Netflixekin eta munduko beste eduki-hornitzaile batzuekin sinatutako akordioei esker, telebista-

“ Euskaltel Taldea lanean ari gara beste konpainia aitzindari batzuekin akordio estrategikoak lortzeko, merkatu berrietara zabaltzen eta gure produktu-katalogoa zabaltzen lagunduko baitigute, betiere erabiltzailea hartuz prozesu guztiko ardatz nagusitzat.

FRANCISCO ARTECHE

Euskaltel Taldeko zuzendari nagusia

esperientziarik onena eskaintzen du. Komunikazio mugikorrei dagokienez, hauek dira hazkundearen euskarri nagusiak: telefonia mugikorreko eskaintzaren hobekuntza, terminalak epeka eta finantziazioarekin erosteko aukera eta datuen 4G zerbitzuaren merkaturatzea.

Konpainiak etengabeko eboluzioan dihardu erabiltzaileen esperientzia errazteko eta hobetzeko, eta digitalizazioa, prozesuen eraginkortasuna eta berrikuntza ditu ardatz nagusi horretarako. Hala, Euskaltel Taldeak Netflixen *Carrier billing* (fakturan integratutako ordainketa) integratu du Android TBa duten 4K deskodetzaileetan, Video On Demand plataformaren harpidetza- eta ordainketa-prozesua errazteko, faktura bakar baten bidez. Beraz, zerbitzu berri hori eskainiko die konpainiak 4K deskodetzailearen bere erabiltzaile guztiei (merkatuko kuota osoaren % 80tik gora dira gaur egun Espainian).

Euskaltel Taldea aitzindari da sektoreak bizi duen eraldaketan; hori lortzeko, adi-adi erreparatzen die bezeroen beharrei, eta kontsumitzaileek eskatzen dituzten zerbitzu eta edukiak eskaintzen ditu. Horri esker, Android TBa duen 4K deskodetzailea sartu duen lehenengo operadorea izan da Espainian

(2017ko uztaillean), eta, hala, OTT edukiak eta zerbitzuak 80.000 etxetara baino gehiagotara azkar eramateko aukera ematen duen plataforma ireki bat osatu du hasiera-hasieratik. Bezeroen % 50ek deskodetzaile horiek instalatuak dituztela amaituko du Euskaltel Taldeak 2018. urtea.

Euskaltel Taldeak denbora errekorrean lortu ditu, 2015ean Burtsara atera zenetik, jarritako helburu organiko eta inorganikoak, eta lurralde askotariko plataforma bat osatu du, bere jardueraren merkatu nagusietan sendo errotua eta, aldi berean, merkatu berrietara sartzeko eta hazteko ederki prestatua. Euskaltel Taldea merkatu gero eta zabalago batean ari da lehiatzen, eta horrek erronka berriak dakartza, baina baita aukera berri ugari ere. Taldeak bere helburu nagusiak lortzeko definitutako estrategia argia eta xehea da, eta balioa sortzea du ardatz, bezeroen esperientziaren, hazkundearen eta konpainia bati nahitaezkoa zaion eraginkortasunaren bidez. Estrategia horri esker, akziodunentzako balio iraunkor bat sortzea lortuko du Taldeak epe ertain/luzera.

EUSKALTEL TALDEAREN ESTRATEGIAREN OINARRIAK



Hazkunde
dibertsifikatua



Bikaintasunezko
jarduera



Esperientzia
bereizgarria



Bezero-balioa
babestea

Egitura- eta kultura- kapitala

Euskaltel Taldearen Egitura eta Kultura Kapitala oinarri-oinarrizko pieza da Euskaltel Taldearen estrategia — hazkunde dibertsifikatuan eta bikaintasunezko jardueran oinarritua— gauzatzeko. 2018an, Taldearen antolakuntza- eta kultura-egitura finkatu eta bermatu da, hura osatzen duten negozio guztiak bateratuta.

Kultura sendo eta arduratsu bat hedatzen lagunduz

Gure xedea da balioa sortzea; “pertsonei komunikazio-behar guztiei erantzutea eta enpresei ahalik eta produktibitate handiena izaten laguntzea, eta, horretarako, komunikatzeko eta informazioa kudeatzeko tresnak eskaintzea. Horrekin, gure komunitatearen garapen ekonomiko eta soziala bultzatu nahi dugu.”



Taldearen jarduera instituzionalari dagokionez, berriz, Taldeak harreman hurbila eta arduratsua du bere interes-taldeekin: akziodunak, bezeroak, gizartea, hornitzaileak eta langileak.

Pertsonengan arreta berezia jarrita eta Garapen Jasangarrirako Helburuekin (GJH) bat eginez gauzatzen du Euskaltel Taldeak bere jarduna, desberdinkeria gutxiago eta garatzeko aukera gehiago dituen gizarte justuago bat osatzen laguntzeko, ekarpen ahalik eta eraginkorrena eta zuzenena eskaintzeko asmoz. Horri dagokionez, GJHek erreferentzia gisa balio dute beharrei erantzuteko bideratutako politikak eta ekintzak diseinatzeko eta abian jartzeko garaian.

Euskaltelen misiotik sortu den jardute-filosofia horrek, era berean, helburu du konpainia elementu traktore gisa kokatzea tokiko ekonomian, negoziarako aukerak sortzea,

enpleguan eragitea, Euskadiko asoziazio-ehuneko aitzindari izatea, konfiantza eta konpainiako kide izatearen harrotasuna sortzea eta EAEko, Galiziako eta Asturiasko konpromiso sozialaren eta posizionamendu digitalaren alde egitea, lehiakortasuna eta eremu publikoaren eta pribatuaren arteko lankidetzak sustatuz. Laburbilduz, Taldearen misioak argi eta garbi laguntzen du 8. GJHa gauzatzen.

Gainera, Taldeak etengabe lan egiten du bere gardentasuna areagotzeko eta gobernu korporatibo egokiaren praktika hobeak betetzeko, eta, hala, Erakunde sendo eta trinko bat eraikitzeko eta interes-talde guztien fideltasuna eta konfiantza indartzeko. Politika korporatiboen eta Konpainia barruan operazio-sistema berriak garatzearen bidez, 2018an Euskaltel Taldeak aurrera egin du 16. GJHa gauzatzeko bidean.





Gobernu korporatiboa

Gobernu korporatibo egokiaren kontzeptuak aukera ematen dio Euskaltel Taldeari liderraren rola betetzeko merkatuaren beharretara egokitutako IKT soluzio globalak proposatuz, betiere etikaz eta gardentasunez jokatzeko duen Zuzendaritzaren bidez, zeina barne- eta kanpo-kontrolen eta egiaztapenen mende baitago.

Gobernu korporatibo egokiak gardentasun, eraginkortasun, bultzada eta kontrol handiagoa eskatzen du konpainiaren eremu guztietan. Konpainiaren administrazio-organoen funtzionamendua eta antolakuntza eta haien eta konpainiako akziodunen arteko harremana arautzen duten balio, printzipio eta arau jakin batzuk onartzea dakar berekin

horrek. Helburua: konpainiaren xede soziala hobeto garatzea eta, aldi berean, akziodunen interesak zaintzea.

Gobernu korporatiboaren sistema horrek hau du oinarri: ondo gobernatzeko Euskaltel Taldeak hartutako konpromisoa, jardunbide egokiak, enpresa-etika eta erantzukizun soziala, jardueraren eremu guztietan. Azken urteotan, funtsezko kontzeptu bihurtu da gobernu korporatiboa enpresen kudeaketa egoki eta erantzukizun sozialerako; Euskaltel Taldea, berriz, erreferentzia da kudeaketa-sistemak ezartzen eta enpresaren gobernu egokia bermatzeko neurriak hartzen.

Politika korporatibo berriak onartzea

Gobernu korporatibo egokiaren ekintzak garatzeari dagokionez, Euskaltel Taldearen Administrazio batzordeak Kontratazioarako eta Euskaltel Taldeko kontu-ikuskariarekin izan beharreko harremanetarako politika onartu du, kanpo-ikuskariaren ahalik eta independentziarik handiena lortzea sustatzeko, eta, kasu guztietan, interes-gatazkak sor ditzaketen harremanak saihesteko. Euskaltel Taldeak, bestalde, komunikazio-bide egokiak ezartzeko konpromisoa hartu du, kontu-ikuskariak aukera izan dezan bere independentzia arriskuan jar dezakeen edo egoera pertsonalekin edo zerbitzu profesionalekin loturiko bateraezintasunak sor ditzaketen gaien berri emateko.

Horrez gain, Euskaltel Taldeak Aukera Berdintasuneko Politika berrikusi eta eguneratu du, Talde osorako bateratua eta guztia aplikagarria izan dadin. Aukera-berdintasunean, diskriminaziorik ez egotea eta aniztasuna errespetatzean oinarritutako lan-harremanak garatzea du helburu estrategikotzat politika horrek. Zehazki, gizonen eta emakumeen arteko berdintasuna da erakundearen oinarritzko balioetako bat.

Euskaltel Taldeak hainbat politika zehatz ditu interes-taldeekin duen harremana arautzeko, eta haiekin jarduteko balioak eta printzipioak jasotzen dituzte politikek:

Euskaltel Taldearen politika eta prozedura gakoak



Kode etikoa:

Taldea osatzen duten sozietateen balio eta printzipio korporatiboak garatzen ditu, eta Euskaltel Taldeko Administrazio Batzordeko kideak, profesionalak eta hornitzaileak lotzen dituzten jarrera-argibideak finkatzen ditu.



Jokabide-arauak

Euskaltel Taldearen Kode Etikorekin garapen gisa, eta bere eginkizunei dagokienez indarrean dauden legeak betetzeaz gain, Taldearen Gobernu Korporatiboaren Sistemaren parte diren jokabide-arau hauek ezarri dira.



Kanal Etikoa

Euskaltel Taldeko profesionalen, hornitzaileen, eta hirugarrenen zerbitzura jartzen du funtzionamendu-mekanismo bat, xedetzat harturik edozeinek jakinarazi ahal izatea, fede ona nagusi dela eta segurtasunaren eta konfidentziasunaren bermearekin, ustez Kode Etikoa, Jokabide Arauak edo Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboko Sistemaren beste zeinahi arau zein enpresaz kanpoko legedi edo araudi aplikagarria urratzen duten ekintza edo jarduerak. Taldeari aplikagarria zaion araudiari buruzko edozein gairen inguruko informazioa eskatzeko, galdetzeko edo argitzeko bide gisa ere erabiliko da kanala.



Kudeaketa Integratuko Sistemaren politika

Euskaltel Taldearen politika guztiak hartzen ditu barne; beharrezkoak dira politika horiek bezeroa gogobetetzeko, ingurumena zaintzeko eta hobetzeko, arrisku-mota guztiak kudeatzeko eta pertsonen ongizatea bermatzeko. Kudeaketa Integratuko Sistemaren Politikan sartuta dago Ingurumen Politika, Kalitate eta Laneko Segurtasun Politikekin batera.



Erantzukizun Sozial Korporatiboko Politika

Enpresa-proiektu bateratua, jasagarria eta gizartearekiko arduratsua sendotzeko aukera ematen du, betiere aintzat hartuz indarrean den araudia, Agenda 2030, Klimari buruzko Parisko Hitzarmena eta CNMVren Gobernu Egokiaren Kodea.



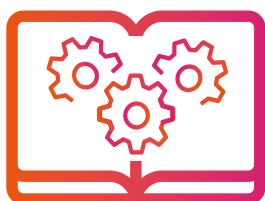
Ustelkeriaren aurkako politika

Ustelkeriaren eta eroskeriaren aurkako gaietarako legeak Talde osoan bete dadin sustatzeko tresna da, eta zintotasunaren balio korporatiboa garatzen du edozein ustelkeria- edo eroskeria-formari aurre egiteko.



Aukera-berdintasuneko politika

Politika horren helburua da Taldeko profesionalen bizitza pertsonala eta lana bateratzea errazten duen ingurunea sortzea, eta, bereziki, emakumeen eta gizonen arteko berdintasun eraginkorra lortzea, herrialde bakoitzean indarrean dagoen legedia errespetatuz eta nazioarteko praktika egokiei jarraituz.



Taldeko politika guztiak berrikusi egiten dira, baita dagokionean eguneratu ere, politika horiek ezartzean eskuratu nahi diren emaitzak lortzeko.

Euskaltel Taldearen estrategia sostengatzen duten bestelako politika eta araudi nabarmenak



Kontseilariak hautatzeko politika.



Kontseilariari ordaintzeko politika



Euskaltel Taldearen kontratazioetarako eta kontu-ikuskariarekiko harremanetarako politika



Administrazio Kontseiluaren Araudia



Akziodun, inbertitzaile instituzional eta boto-aholkulariekiko komunikazio- eta harreman-politika.



Politika fiskal korporatiboa



Euskaltel SAren barne-araudia, balore-merkatuetako jokabideari buruzkoa.



Akziodunen Batzar Nagusiaren Araudia



Arriskuen kudeaketa, kultura etikoa eta gobernu egokia



Taldearen balioak Euskaltel



Hurbiltasuna



Zintzotasuna



Berrikuntza



Bizkortasuna

Enpresetan gobernu korporatiboak gero eta garrantzi handiagoa duen nazioarteko testuinguruan, Euskaltel Taldea aurrerapausoak ematen ari da Gobernu Korporatibo Egokiarekin bat eginez eta Sozietate Kotizatuen CNMVren Gobernu Egokiaren Kodea betez.

Euskaltel Taldean identifikatutako arrisku nagusiak talde hauetan antolatuta daude: arrisku estrategikoak, operazio-arriskuak, betetze-arriskuak, informazio-arriskuak eta zibersegurtasun-arriskuak. Negozio-helburuak betetzea eragotzi dezaketen faktoreen analisisan eta ebaluazioan dago arrisku horiek identifikatzeko abiapuntua. Azterketa horren bidez, arrisku nagusiak jasotzen dituen mapa bat lortzen da, arriskuak kategoriatan antolatuta dituen eta bakoitzak izan dezakeen inpaktuaren eta probabilitatearen ebaluazioa ere barne hartzen duena. Taldearen arriskuak kudeatzeko hurrengo pausoa da faktore horientzat erantzuna bilatzea eta erantzun hori

eraginkorra izateko behar diren kontrol-neurriak hartzea. Euskaltel Taldearen arrisku-mapa berrikusi egin da Arriskuen Kudeaketarako eredu berriaren oinarriak finkatzeko, eta Taldearen bilakaerarekin eta jarduten duen ingurunearekin erlazionatutako aldaketak sartu dira.

Arriskuak Kontrolatzeko eta Kudeatzeko Politikak Euskaltel Taldearen egonkortasuna eta jarraitutasuna bermatzen du, Taldeari eragiten dioten arriskuak kudeatzeko eta kontrolatzeko oinarrizko printzipioak, arrisku-faktore gakoak eta jarduteko eremu orokorra finkatzen baititu. Taldearen unitate edo arlo jakin batzuekin erlazionatutako politika edo barne-araudi espezifikoaren bidez garatzen eta osatzen da politika hori; horren adibide dira Gobernu Korporatiboari buruzko aurreko atalean banakatzen direnak.

Hauek izan dira 2018ko ekitaldian arriskuen kudeaketari, kultura etikoari eta gobernu

egokiari dagokionez egin diren aurrerapen nagusiak:

Compliance eredu bateratu bat ezartzea

Hiru sozietateak bateratzeko prozesua izan da 2018 urtearen ezaugarri nagusietako bat. Hirurek jarduera bera izan arren, ezberdintasunak zituzten kulturari, antolamenduari eta aplikatzekoa zitzaizen araudiari dagokionez, eta, gainera, lurralde ezberdinetan eskaintzen zituzten haien zerbitzuak. Egitura- eta kultura-kapitala bateratzeko testuinguru horretan, Euskaltel Taldeak Talde osoan modu bateratuan eta aldi berean ezarri den Compliance eredu integratzaile bat egin du, etikaren eta araudiak betetzearen kultura indartzeko eta Taldearen independentzia eta eraginkortasuna sendotzeko. Eredu hori ezarrita, Euskaltel Taldeak beste pauso bat eman du Erakundearentzat ardurak sor ditzaketen ekintzak prebenitzera bideratutako kultura etiko baten aldeko konpromisoan, eta, beraz, gobernu egokiaren eta arriskuen kudeaketaren

aldeko apustua jartzen du negozioaren jasagarritasunaren oinarrian, aplikagarria zaion kanpo- eta barne-araudia betetzean bermatua.

DBEOri guztiz egokitzea

Bestalde, jarduera-plan bat antolatu du Taldeak, 2017ko eta 2018ko ekitaldietarako, Europar Batasunaren 2016/679 **Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra** (DBAO) betearazteko. Datu Pertsonalen Tratamenduaren eta datu horien zirkulazio librearen alorreko Pertsona Fisikoen Babesari buruzkoa da Araudia, eta 2018ko maiatzetik aurrera hasiko da aplikatzen.

Ekitaldi honetan, araudi berriak eskatzen dituen alderdirik garrantzitsuenak bere prozeduretan sartzen saiatu da Euskaltel Taldea, eta, alderdi horien artean, Taldeko langile guztientzat trebakuntza antolatzea da nabarmenetako bat.

Langileen etengabeko trebakuntza

2018an, Euskaltel Taldeko profesionalen zati esanguratsu batek lidergo-gaitasunak garatzeko trebakuntza jaso du, Taldearen barruan ekipoak



% 100

Kode Etikoaren
onartze-maila
2018an



% 91

Ustelkeriaren aurkako
politikari buruzko
trebakuntza jaso dute eta
hura onartu dute



116

Araudiak betetzeari buruzko
aurrez aurreko trebakuntza
jaso duten liderrak



866

trebakuntza-ordu
Ustelkeriaren aurkako
Politika eta Kode Etikoa
lantzeko

kudeatzeko, zuzentzeko eta haien buru izateko beharrezkoak diren konpetentziak sustatzeko eta sendotzeko. Ehun profesional baino gehiagori emandako trebakuntzan, Euskaltel Taldearen barne-araudia —batez ere Kode Etikoa— ezagutzeak eta aplikatzeak, eta lider izateko gaitzeko bidean ekipoei horren berri emateak duten garrantzia azaldu zen.

Horrez gain, Compliance Komunikazio Planaren barruan sartzen diren hainbat jakinarazpen banatu dira langile guztien artean 2018an, taldearen jardura gauzatzean etikari eta araudiak betetzeari dagokion kultura garatzeko bidean Euskaltel Taldeko langile guztien parte-hartzea lortzeko tresna gisa. Horri dagokionez, langileei gogorarazi zaie eskura ditzutela dokumentu hauek: kode etikoa, jokabide-arauak, ustelkeriaren aurkako politika, kanal etikoa eta Compliance penaleko rolak eta ardurak. Gainera, gogorarazi zaie zeinen garrantzitsuak diren dokumentuok eta non aurki ditzaketen, kontsultatu nahi izanez gero. Dokumentu horiek, halaber, Taldeko intranetetan daude profesionalentzat eskuragai, eta kode etikoa, jokabide-arauak, kanal etikoa eta ustelkeriaren aurkako politika Taldeko sozietate bakoitzaren webgunean daude, langile guztiek eta gainerako interes-talde guztiek eskuratzeko moduan.

Aipatzekoa da, halaber, 2018ko ekitaldian Euskaltel Taldeko profesional guztiek kanpoko erakunde batengandik trebakuntza jaso dutela kode etikoari, jokabide-arauei eta ustelkeriaren aurkako politikari buruz. Onlineko trebakuntza izan da, eta amaieran test bat bete behar izan dute profesionalak kultura etikoan eta gobernu egokian gaituta dauden ebaluatzeko. Trebakuntza horretan, Euskaltel Taldeko Compliance ereduari eta araudiak betetzeari buruzko informazioa eta adibideak bildu ziren; horien bidez, etika eta araudiak betetzeko kultura-garapenaren partaide eta arduradun bihurtu nahi dira Taldeko profesionalak, Taldearen kode etikoan ezarritako balioak eta printzipioak errespetatuta.

Horrez gain, Kode Etikoari buruzko barne-trebakuntza bat ere eskaini da, profesionalak aurretiaz onartutakoa, eta, galdetegi bat bete behar izan dute horretarako.

Azkenik, langile guztiei ohar bat bidali zaie opariak eta bestelako kortesiazko erregaluak onartzeari buruz. Halaber, hornitzaile guztiei kultura korporatiboari buruzko gutun bat bidali zaie, zeinean berariaz aipatzen baitira opariei uko egiteko irizpideak, opariak Euskaltel Taldeko pertsonen harreman komertzial batean inpartzialtasunari edo objektibotasunari eragin diezaioketelako.

GRC tresnak garatzea

2018an, Euskaltel Taldeak GRC tresna bat ezarri du, Taldearen finantza-informazioaren barne-kontrolerako sistema osoari (SCIFF) eusten diona. Hori ezartzearen helburua da barne-kontrolaren kudeaketa eraginkorra lortzea, aurretik definitutako finantza-arriskuen eta kontrolen ebaluazioari dagozkien ardurak behar bezala esleitzea eta horien jarraipena egin ahal izatea.

Gainera, Euskaltel Taldea GRC (*Governance, Risk and Compliance*, ingelesez; gobernantza, arriskuen kudeaketa eta betetzea) tresna bat garatzen ari da, Taldeari lagunduko diona arriskuak behar bezala kudeatzeko esparru bakar bat ezartzen. Horretarako, arrisku korporatiboak identifikatzeko eta Datuak Babesteko Araudi Orokorra behar bezala kudeatzeko erabiliko den Delituak Prebenitzeko eredu batean oinarritu da.

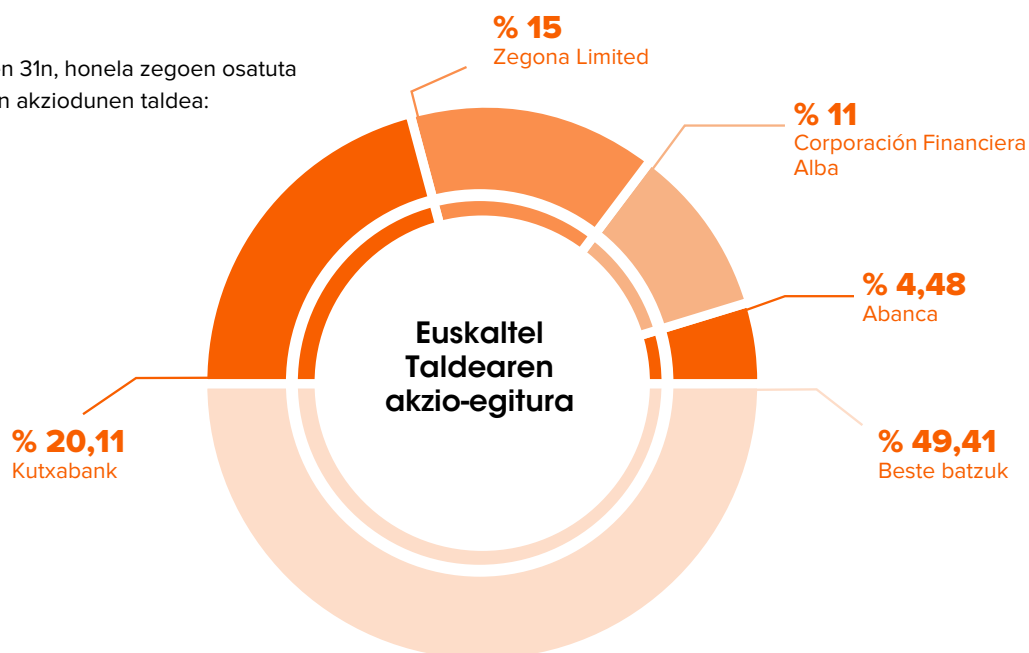
Kanal Etikoa interes-taldeei zabalitzea

2018an, Kanal Etikoaren irismena zabaldu da, eta hirugarrenen eskura jarri da Taldeari buruzko zalantzak eta galderak komunikatzeko tresna bat, konfidentzialtasun-bermeak dituen, jakin dezaten nola jokatu behar duten Kode Etikoa eta jokabide-arauak eta/edo Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboaren Sistemaren barruan dagoen edozein jokaera-araudi, edo aplikagarria den bestelako kanpoko lege edo araudi, urratzen dituzten egoeren edo ekintzen aurrean. Euskaltel Taldeko sozietateen intranet guztien bidez sar daitezke profesionalak Kanal Etikora eta webgune guztietan ere eskuragarri dago interes-taldeentzat.



Akziodunen egitura eta Kontseiluaren osaera

2018ko abenduaren 31n, honela zegoen osatuta Euskaltel Taldearen akziodunen taldea:



Administrazio Kontseilua

Administrazio Kontseilua hauek osatzen dute: 12 kontseilari (3 emakume eta 9 gizon); horietatik bi exekutiboak dira (presidentea eta zuzendari nagusia), 4 ahaldun eta 6 independente. 11 kontseilarik 50 urtetik gora dute.

Administrazio Kontseilu osoak eskumena izango du Sozietatearen politika eta estrategia orokorrak onesteko. Besteak beste, hauek: (i) plan estrategikoa edo negozio-plana, bai eta urteko kudeaketa-xedeak eta aurrekontua ere; (ii) inbertsio- eta finantzazio-politika; (iii) sozietate-taldearen egitura finkatzea; (iv) gobernu korporatiboaren politika; (v) erantzukizun sozial korporatiboaren politika; (vi) arriskuak kontrolatu eta kudeatzeko politika, arrisku fiskalak barne, bai eta informazioko eta kontroleko barne-sistemen aldizkako jarraipena egitea ere; (vii) dibidenduen politika, autozorroaren politika eta, bereziki, haren mugak.

Administrazio Kontseiluak presidentearen, kontseilari delegatuaren eta zuzendaritza-taldearen esku uzten ditu kudeaketa eta zuzendaritza arruntak, bai eta Sozietatearen politikak eta kudeaketa-gidalerroak zabaldu, koordinatu eta, oro har, ezartzeko ardura. Aldiz, Administrazio Kontseiluaren jardun nagusia izango da Sozietateak eta haren taldeak bete behar dituzten politikak, estrategiak eta gidalerroak zehaztea, gainbegiratzea eta haien jarraipena egitea.

Administrazio Kontseiluak bere funtzioak behar bezala garatzeko egoki irizten dion maiztasunaz egingo ditu bilerak, eta, urtean sei (6) aldiz, gutxienez, eta urteko hiru hileko natural bakoitzean bilera bat, gutxienez.

Administrazio Kontseiluak hiru batzorde ditu:

- Ikuskatze eta Kontrol Batzordea.
- Izendapen eta Ordainketen Batzordea.
- Estrategia Batzordea.

Batzordeok ez dute funtzio exekutiborik; informazio- eta kontsulta-organoak dira, eta, informazioa eta aholkularitza eskaintzeaz gain, proposamenak egiten dituzte, bakoitzak bere eremuan. Estatutu sozialetan eta funtzionamendurako barne-araudietan aurreikusitakoari jarraitu behar diote (Ikuskatze eta Kontrol Batzordearen araudia, Izendapen eta Ordainketen Batzordearen araudia eta Estrategia Batzordearen araudia). Batzordeon helburu nagusia da Administrazio Kontseiluari laguntzea, informazioa ematea eta proposamenak egitea estatutu sozialek, Kontseiluaren Araudiak eta bere barne-funtzionamenduko araudiek une bakoitzean esleitzen dizkieten gaiei buruz.

Administrazio Kontseiluko kideen ordainsaria indarrean den Kontseilarietako Ordaintzeko Politikaren arabera zehazten da, zeina Akziodunen Batzar Nagusiak onartu baitu, Izendapen eta Ordainketen Batzordearen ikuskaritzapean. Taldeak argitaratzen duen Kontseilarien Ordainsariei buruzko Urteko Txostenean jasotzen da ordainsaria.

Bestalde, R Cable y Telecomunicaciones Galicia SAU eta Telecable de Asturias SAU Sozietateak Administrazioaile bakarrak administrazten ditu (Euskaltel SA-k), eta haren kargua ez da ordaindua.

Administrazio Kontseiluaren jardueraren ebaluazioa

2017ko ekitaldian, Administrazio Kontseiluak eta Ikuskatze Batzordeak haien funtzionamenduaren ebaluazioa egin zuten, eta, haren bidez, hobetzeko proposamen batzuk egin ziren. Proposamenetako batzuk 2018an ezarri dira, eta beste batzuk garatzen ari dira.

Kontseilu baten ebaluazioa egitea etengabe hobetzeko tresna bat da; horregatik, 2018an kanpo-aholkulari baten laguntzaz egin den ebaluazioari esker, hobekuntza horiek zenbateraino ezarri diren neurtzeko aukera izan dugu, baita ebaluatu den eremu bakoitzean hobetzeko proposamen berriak detektatzeko ere. Honen jarraian aipatzen dira azken horiek.

2018an Administrazio Kontseiluaren urteroko derrigorrezko ebaluazio-prozesua egin da. Kanpoko aholkulari independente baten laguntza izan dugu, Sozietate Kotizatuen

Gobernu Egokiaren Kodearen hogeita hamaseigarren gomendioa betez, zeinak zehazten baitu Administrazio Kontseiluak hiru urtez behin kanpo-aholkulari baten laguntza izango duela ebaluazioa egiteko.

Eremu hauek ebaluatu dira:

- Kontrol estrategikoa.
- Arriskuen kudeaketa.
- Negozioaren segimendua.
- Lan-prozedurak.
- Kontseiluaren osaera.
- Kontseiluaren funtzionamendua.
- Batzordeen ebaluazioa.
- Estatutuetako rolak betetzea.
- Kontseilarien banakako lana.

Administrazio Kontseiluaren ebaluazio-prozesuaren faseak

- Lehen, plangintza-fasea izan da. Egoeraren berri jakiteko bilerak eta dokumentuen berrikuspenak egin dira, eta eremu bakoitzak duen garrantzi erlatiboa lehenetsi da. Fase horretan egindako lanari esker, Kontseiluko kideengandik informazioa jasotzeko eta haiekin komunikatzeko galdetegi batzuk prestatu dira, eta lan-plan zehatz bat egin da.
- Bigarren fasean, Kontseiluko kideengandik informazioa, iritziak eta pertzepzioak jaso dira, eta Diagnostikoaren eta Gomendioen zirriborro bat egin da horiekin. Zirriborro hori Izendapen eta Ordainketen Batzordean aurkeztu eta eztabaidatu zen.

Prozesu hori amaitzeko, Ikuskatze eta Kontrol Batzordeak ebaluazio espezifiko eta bereizi bat egin du, CNMVren 3/2017 Gida Teknikoa erreferentziaz hartuta.

Bi ebaluazioen emaitzak oso onak izan dira, bai kideen iritziei dagokienez, bai haren egitura eta aplikatutako politikak eta prozedurak jasotzen dituzten elementuen azterketari dagokienez.

Presidente exekutiboaren funtzioak

- Kontseilari delegatuaren lana gainbegiratzea eta ebaluatzea.
- Administrazio Kontseiluaren Idazkaritza eta Idazkariordetza zuzentzea, gainbegiratzea eta ebaluatzea.
- Garapen korporatiboaren arduraren zuzendari exekutiboa izatea, Kontseiluaren oniritziaren mende dagoena.
- Administrazio Kontseiluari egiten zaizkion proposamen estrategikoak definitzen parte hartzea.

Taldearen komunikazio korporatiboa eta kanpo-harremanak gainbegiratzea eta koordinatzea (Harreman Instituzionalak eta Inbertitzaileekin Harremana).

- Barne-ikuskaritzaren eta betetzearen zuzendaritza (Barne-ikuskaritza, Compliance eta Datuen Babesa) gainbegiratzea, zeinak Ikuskaritza eta Kontrola batzordea informatzen baitu zuzenean.

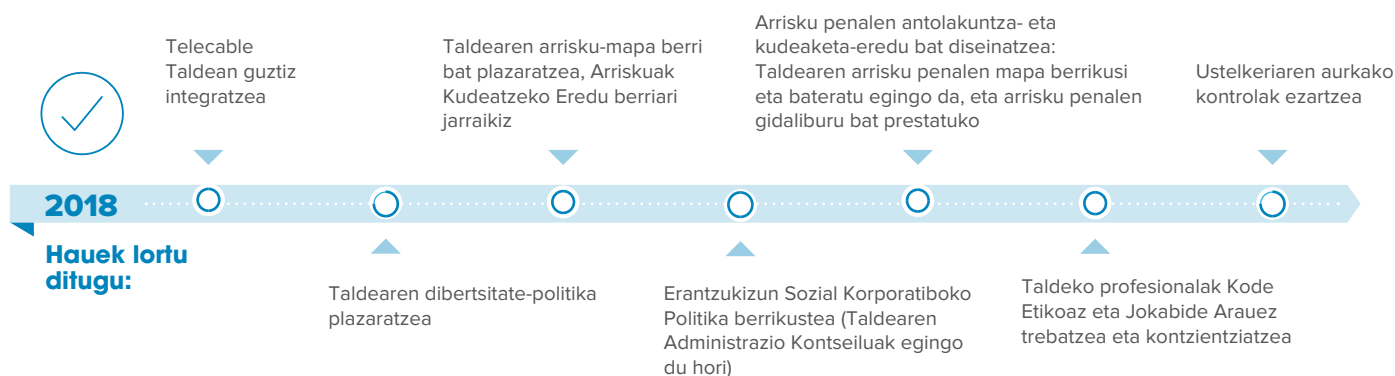


EESaren kudeaketa

Euskaltel Taldeak hauetan oinarritzen du bere Erantzukizun Sozialaren kudeaketa: hurbileko ingurunearekiko duen loturan eta horretan identifikatzean, konpromiso sozialean, jardueraren bikaintasunean eta kudeaketa arduratsuan. Horiek guztiak oinarritzkoak dira enpresa jasagarri eta gizartearekiko arduratsua eta interes-taldeek ondo baloratua izateko. Horren aldeko apustua etengabe garatu eta ezarri da, Taldearentzat nabarmenak izan diren mugariak lortzen lagundu duten ekintzen eta planen bidez. Gainera, Taldea hedatzen joan den urteetan, EESaren kudeaketa kontuan hartu da, Talde sendo, arduratsu eta jasagarri bat eraikitzeko faktore gakoa baita. Administrazio Kontseiluari kudeaketa ekonomiko, sozial eta ingurumenekoari lotutako gaien berri ematen zaio urtero.

Horretarako, 2016-2018 EES Plan Zuzentzailean oinarritu da estrategia azken urteetan. Hazkunde eta aldaketa garaian, EESaren ikuspegia, politika eta kultura Taldean lerrokatzea izan da plan horren helburu nagusia. Plan Zuzentzailea eta haren lerro estrategikoak ere interes-taldeek identifikatutako betebeharreri egokitzuz joan dira. Izan ere, betebeharrak gero eta garrantzi handiagoa ematen diote Taldearen kudeaketa arduratsuari, eta, gainera, askotarikoagoak dira, era askotako ingurune eta kezak baitituzte. EESko planaren jarraipena ESKaren prozesuko talde batek egin du. Erantzukizun sozial korporatiboko arloetan diharduten sailek osatzen dute talde hori. 2018an Plan hori itxi eta 2019-2022 EES Plan Zuzentzaile berriaren oinarriak finkatzeko, Taldeak lortu beharreko helburu nagusiak eta lan-eremu berriak EES kudeaketari hobekuntzak aplikatzeko eskaintzen dituen aukerak jaso eta ondorioztatu dira.

2018ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



Garapen Jasangarriko Helburuei (GJH) eginiko ekarpena

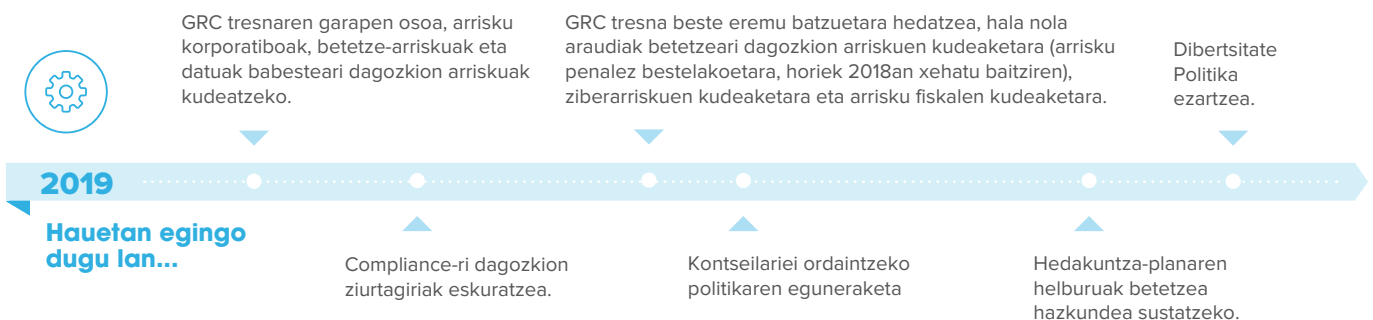
2019-2022 EES Plan berriaren helburu nagusietako bat da Enpresaren Erantzukizun Sozialaren kudeaketa Garapen Jasangarriko Helburuei egingo dien ekarpenean oinarritzea, eta, aldi berean, jarraitu beharreko lerro estrategikoek GJHein bat egitea. Hala, gizateriaren erronka ekonomiko, sozial eta ingurumeneko handiei eginiko ekarpena era kuantitatiboan neurtzen saiatuko da Taldea. Euskadiko, Galiziako eta Asturiaseko Tokiko Agenda 2030etik konpromisoa du Euskaltel Taldeak, eta gertu dago garapen jasangarriari dagozkion munduko erronka handiei aurre egiten lagunduko dieten soluzioak eta teknologia garatzeko eta ezartzeko.

Azken urteotan, sakon barneratu du Taldeak GJHen premia, eta, zenbait barne-kanpainaren bitartez, langileen artean zabaltzeko eta kultura korporatiboan txertatu du. Gainera, lehentasunezko GJHetan jarri du arreta: 8. GJHa “Lan duina eta hazkunde ekonomikoa” eta 9.

GJHa “Industria, berrikuntza eta azpiegitura”. Bi helburu horiek guztiz bat egiten dute Taldeko jarduerarekin. Horregatik, 2018az geroztik, konpainiak helburu horiek gauzatzeko ekintzak garatu ditu, eta 150 lankidetzaren baimen gehiago egin ditu startup teknologiak eta tokiko ekintzaileen talentua garatzea sustatzen duten aliantzekin.

Goi-zuzendaritzaren laguntza ere funtsezkoa izan da jardueraren aurrera eramateko eta aipatutako helburuaren Taldearen estrategian txertatzeko. Horri esker, adierazle espezifikoekin neurtzen diren helburu jakinak finkatzen hasi da Taldea, enpresaren helburuek GJHein guztiz bat egin dezaten. Aldi berean, GJHei esker, hau guztia egin dezake Taldeak: negozio-aukera berriak identifikatu, enpresaren jasangarritasun-balioa hobetu, interes-taldeen harremanak sendotu, politiken garapena eguneratu, sozietateak eta merkatuak egonkortu, eta lengoia eta helburu berak partekatu.

2019rako konpromisoak



EUSKALTEL TALDEAREN ESTRATEGIAREN OINARRIAK



Hazkunde
dibertsifikatua



Bikaintasunezko
jarduera



Esperientzia
bereizgarria



Bezero-balioa
babestea



Giza kapitala

Taldearen giza kapitalak eragin zuzena du operazio-bikaintasunaren zutoin estrategikoan. 2018an, prozesuak digitalizatzeraz eta langile-taldearen eraldaketa digitalera egon dira bideratuta ahaleginak, prozesu efizienteagoak eta lanean bizkortasun handiagoa lortzen laguntzeko erremintak emateko; hala, gailu mugikorrak eman zaizkie enplegatuei, eguneroko lanak erraztearren.

Toki-garapenaren alde lanean, berdintasun eta jasangarritasunez

Tokiko garapen ekonomikoari lagundu nahi diogu, kalitatezko enplegu inklusiboaren bidez, baita lan-giro ona sustatu ere, eguneroko egitekoak errazteko erremintekin eta gure taldeak motibatuko dituzten programekin.





2018an, Euskaltel Taldearen ahalegin handienek ardatz jakin bat izan dute: eraldaketa digital nabaria garatzea pertsonen prozesuetan eta erremintetan. “Barnera begira” egindako digitalizazio horri esker, profesionalek modu efizienteagoan eta nonahitik lan egingo dute. Ekipamenduak berrituta eta gailu mugikorrek ipinita (eramangarriak eta smartphoneak, kasu), taldeko langileek lanerako modu berriak garatu ahal izango dituzte, eta, halaber, bizitza pertsonalarekin bateragarri egin eta bezeroei zerbitzu hobea eskaini ahal izango diete.

Euskaltel Taldea 697 pertsonak osatzen dute: gaikuntza-maila handiko lantaldea, eta guztiek ere bizkortasuna eskatzen eta balioesten dute prozesuetan eta garapen digitalean, langiroari buruz egindako inkestek jakinarazi dutenez. Horrez gain, profesionalek gero eta

profil desberdinagoak dituzte, sektorearen eta merkatuaren beharrianetara egokituz, eta horrek balio handia ematen dio taldeari giza kapitalaren aldetik, zeina emandako zerbitzuan mamitzen baita operazio-bikaintasunaren bidez, 2017-2019 Plan Estrategikoak jasotzen duen moduan.

Taldeak hainbat gako-alderdi aurreikusten ditu, garapen jasangarriarekin lotutako helburuak lortzeko; esaterako, langileak etengabe gaitzea, era guztietako talentua inguratzea eta atxikitzea, eta taldearen kultura propioa sustatzea, bere ingurune propioan eraginez eta dinamizazio ekonomikoari lagunduz, betiere lan dezentearekin eta hazkunde ekonomikoarekin, genero-berdintasunarekin, desberdintasunak murriztearekin, berrikuntzarekin eta tankerako neurriekin lotuta.



Kalitatezko lana sustatzea

697
langile guztira

% 41
emakumeak



% 59
gizonak



% 99,9
kontratu
finkoak



% 100
lan-jardunari
buruzko
ebaluazioa
jasotzen duten
langileak



14
urteko batez
besteko
antzinatasuna



44
langile-
taldearen
batez besteko
adina



%5
% 5eko
txandakatze-
maila

Euskaltel Taldea 697 lagunek osatzen dute hiru negozio-adar nagusiak aintzat hartuta: Euskaltel, R eta Telecable. Horrez gain, taldeak zeharkako 4.200 lanpostu baino gehiago sortzen ditu bere jardunari esker, ezarrita dauzkan aliantza estrategikoen bidez.

Euskaltel Taldea eta enplegua

Euskaltel Taldea 697 lagunek osatzen dute: % 41 emakumezkoak dira eta % 59 gizonezkoak, batez beste 44 urtekoak. Konpainiak lan-eskaintza malgua sustatzen du, lan-bizitzarekin bateragarri egiteko aukera emanez. Halaber, enpleguaren egonkortasunaren aldeko apustua egiten du: langileen % 99,9k lan-kontratu finkoa eta mugagabea du.

Horrez gain, Euskaltel Taldeak 4.200 lanpostutan baino gehiagotan eragiten du zeharka, Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko toki-hornitzaileekin

dauzkan aliantza estrategikoei esker, hainbat toki-enpresarekin balioa eta sinergiak sorraziz.

Taldearen egituraren oinarria Konpainia osoari dagozkien gaiei buruzko arlo korporatiboak garatzean datza. Hala eta guztiz ere, bezeroetatik eta jarduten duen lurraldeetatik are gertuago egoteko, marka bakoitzaren negozio-alorrak (Euskaltel, R eta Telecable) bere nortasunari eusten dio, eta zeinek bere toki-erkidegoan du harreman zuzena, tokian tokiko beharrianetan eta itxaropenetan jardunez.

Balio korporatiboak

Taldearen balioek hiru marka konbergenteen nortasuna jasotzen dute, eta, ezaugarri komun gisa, honako hauek nabarmentzen dira: bezeroenganako gertutasuna, interes-talde guztiekiko zintzotasuna, zerbitzuak berrikuntzaren bidez hobetzeko ahalegina, eta prozesuen bizkortasuna. Euskaltel Taldearen iritzian, funtsezkoa da balio horiekin identifikatzea; izan ere, bereizgarriak dira konpainian lan egiten duten pertsonen portaerak, eta balio bereizgarria ematen dute interes-taldean aurrean, konpetentziarekin alderatuta. Hori dela eta, portaera horiek ezagutzearen garrantzia transmititzen zaie langile hasi berriei, eta jasota daude 2019an ezarriko den ibilbide profesionaleko ereduari.

Euskaltel Taldearen balioak



Hurbiltasuna



Zintzotasuna



Berrikuntza



Bizkortasuna

Funtsezkoa da balio horiekin identifikatzea; izan ere, bereizgarriak dira konpainian lan egiten duten pertsonen portaerak, eta balio bereizgarria ematen dute interes-taldean aurrean.



Lan- kontziliazioa

Euskaltel Taldearen Plan Estrategikoak garrantzi handia ematen die langileen lan-bizitza eta bizitza pertsonala bateragarri egitearekin lotutako gaiei, eta horixe da, hain zuzen ere, taldean lan-giroari buruz egindako inkestetan gehien eskatzen den alderdietako bat. Orduetegi malguak eta familia-bizitzarekin bateragarriak eskaintzeaz gain –taldearen elementu bereizgarrietako

bat, inguruko enpresen aldean–, enplegatuen eraldaketa digitala lagungarri izan da kontziliazioa modu efektiboagoan gauzatzeko, eta, ondorioz, profesionalek nonahitik lan egiteko aukera dute. Lanpostuen digitalizazioa eta hodeirako migrazioa, prozesuak errazteko lagungarri izateaz gain, aktibo handia dira enplegatuen bizitza pertsonalerako.



Jardueren eraldaketa digitala

Taldeak ahalegin handia egin du 2018an eraldaketa digitalerantz jauzi egiteko: hasteko eta behin, kultura-aldaketa kudeatzeko beharrezko erremintak eman zaizkie konpainiako langile

guztiei, prozesuak digitalizatzeko, lankideekin elkarreraginean jarduteko eta informazioa tratatzeko modua lantzeko, besteak beste.

Baina, teknologiaz harago, Euskaltel Taldea osatzen dugun pertsonak gara eraldaketa digitalaren giltzarri. Beraz, nahitaezkoa da gure profesionalak bultzatzea aldaketa hori.

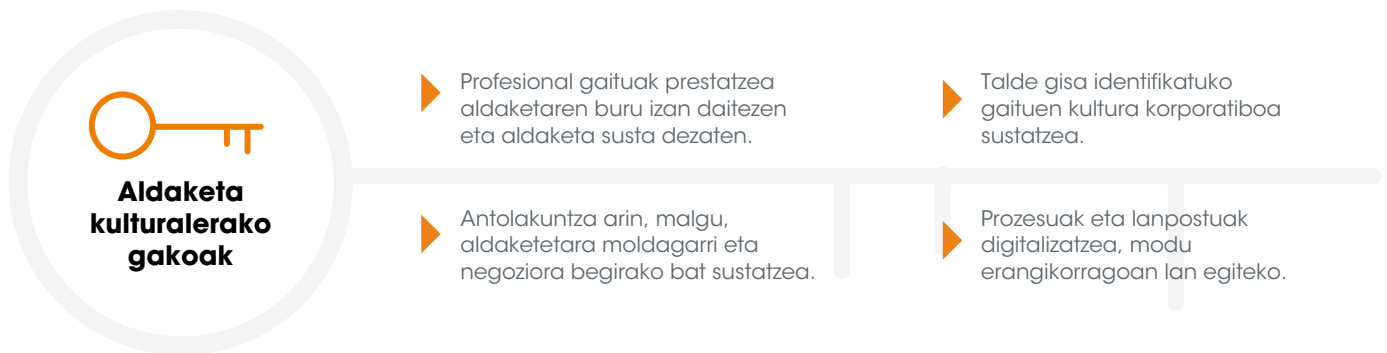
Prozesuen digitalizazioa

2018a urte erabakigarria izan da kultura digital berria sustatzeko, eta erreminta digital berriak txertatu dira —esaterako, Office 365—, ekipamendu mugikorra ipini da langileen esku —eramangarriak eta smartphoneak—, eta 30 bilera-gela egokitu dira bideokonferentziak egiteko. Kultura digitalaren bidean egindako bultzada horri esker, aldatzen ari da taldeek eguneroko martxan lan egiteko eta elkarreraginean jarduteko duten modua.

2016-2019 aldirako Plan Estrategikoan jasota dagoen moduan, digitalizazio-prozesua oinarritzko pausoa da, kultura-aldaketaren lider izateko jomuga estrategikoekin lotutako hamaikatxo programa gauzatzeko; hori hala izanik, langileak inplikatzeko da egin beharreko lehendabiziko urratsetako bat. Prozesuak digitalizatzearan aurrerapenik esanguratsuenetako bat taldeko langile guztientzat Enpleguaren Ataria bateratzea izan da; haren bidez, enplegatuek

lan-denborak kudeatu eta kontsultatu ditzakete, baita oporraldiak, lanbide-datuak, ordainsariak eta lan-jardunaren ebaluazioak ere, besteak beste. Horri esker, orain arte offline egiten ziren hainbat izapide egin ditzakete. Esandako

atari horren bidez, hemendik gutxira, taldeko profesional bakoitzaren prestakuntza eta garapena kudeatu nahi dira.



Lan egiteko modu berriak

Eraldaketa digitalak lan egiteko modua eta interes-taldeen harremana aldatu du, eta, orain, harremana interaktiboagoa, azkarragoa eta arinagoa da. Hori dela eta, eraldaketa digitalak eta prozesuen digitalizazioak lan egiteko modu berriak ekarri dituzte, lan-kontziliaziorako atea irekiz eta telelan hutsetik harago joanez.

Euskaltel Taldea lan egiteko modu berriak aztertzen ari da, enplegatuen eguneroko martxan balio erantsia ekarriko duen filosofia gisa. Oraindik ere garabidean den *smart*

working lan-ereduak premisa jakin bati jarraitzen dio: teknologia langilearen esperientzia hobetu behar duela. Hori hala izanik, lana garatzeko ikuspegi berri bilakatu nahi du, zeinaren oinarria teknologia izango baita. Eta dagoeneko ezartzen hasita dago teknologia hori, lanpostuak digitalizatzeari esker.

Smart working arekin lotutako lehendabiziko urratsak 2018an hasi ziren. Hala, produktibitate, kontziliazio eta gogobetetze handiagoa lortzeko bidean, honako palanka hauek ditu oinarri: mugikortasuna, talde-lana eta digitalizazioa.

2018ko *smart working* ekintzak

- Mugikortasuna sustatzea, gailu mugikorren bidez.
- Talde-lana indartzea, Office 365 eta tankera horretako lankidetzaren erremintak langileen eskura ipinita.
- Plataforma berriak txertatzea, pertsonen kudeaketaren alorrean prozesuak digitalizatu ahal izateko.



Talentu askotarikoa garatzen

Euskaltel Taldeak garbi asko ditu sektorean arrakasta izateko gakoak: giza talde sendoa izatea; erraz identifikatzeko moduko kultura korporatiboa edukitzea; etengabeko gaikuntza

jasotzea, zeinek bere gaitasunen arabera eta lankidetzaz giroan; eta erreminta digital egokiak izatea kultura-aldaketari heldu ahal izateko.

% 59
gizonak

% 50
hitzarmenean sartuak

% 4,5
gerentzian

% 4,7
zuzendaritzan



% 41
emakumeak

% 38
hitzarmenean sartuak

% 2,2
gerentzian

% 1
zuzendaritzan



Aniztasuna eta berdintasuna

2018an, taldeak programak garatzen jarraitu du, langile-taldearen artean aukera-berdintasuna eta aniztasuna sustatuz, betiere zentzurik zabalenean ulertuta eta erakundearen kategoria guztietan.

Euskaltel Taldeak langile-talde orekatua dauka generoari dagokionez. Nabarmentzeko alderdia da hori sektore teknologikoko eta aurreratuko enpresa batean, goi-mailako kalifikaziodun langileak baititu, etengabeko prestakuntza jasotzen dutenak.

Horrez gain, aukera-berdintasuna sustatzen da, ulertuz hutsik geratzen den edozer lanpostu profilik egokienak bete behar duela, edozein dela ere hautagaiaren generoa, adina, kultura edo herritartasuna. Euskaltelen Berdintasun Planak argi eta garbi jasotzen du tratu-berdintasunaren eta gizon-emakumeen arteko aukeren printzipioa behar adinako errespetuz bermatzeko xedea, baita alor horretan berdintze handiagoa sustatzeko ere. Era berean, filosofia horrekin berarekin ari da lantzen ordainsarien eredua, adieraziz kategoria berberak baldintza berberak izan behar dituztela, dela konpainian bertan, dela sektoreko enpresekin alderatuta, edozein eratako soldata-arrailek saihestuz. Hori guztia 2018ko maiatzean argitaratutako Euskaltelen Berdintasun Planean dago jasota, zeinak kontu hartzen baitu ingurune inklusiboa, errespetuzkoa eta askotarikoa babesteko eta sustatzeko.

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

Taldeak aukera-berdintasuna eta aniztasuna sustatzen duten programak garatzen jarraitu du.

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

Enplegatu guztiek berariaz onartu dute Kode Etikoa: taldeko enpresa bakoitzaren intranetean eta webgunean daukate eskura. Halaber, Kanal Etikorako sarbidea dute, zeinek bere intranetaren bidez. Kanal horretatik abiatuta, Euskaltel Taldearen aniztasunaren kudeaketan nabarmendutako era guztietako diskriminazioak jakinaraz ditzakete.

Prestakuntza eta garapen-planak

Talentuaren garapena da Plan Estrategikoaren funts nagusietako bat, zerbitzu bereizgarria eskaintzeko eta negozio erakargarria izateko. Hori hala, talentua inguratzea eta atxikitzea profesionalen etengabeko trebakuntzarekin lotuta dago, jakinik sektore honetan gero eta garrantzi handiagoa daukala ezagutza eguneratzeak.

TalenTU

Euskaltel Taldeak TalenTU izeneko programa bat dauka, lanbide-hazkundeko eta -garapeneko aukerak eskaintzera bideratua, eta haren arabera gauzatzen dira prestakuntza-planak. TalenTU programaren xedea, talentua kudeatzea eta garatzea ez ezik, epe luzera begira gordetzea

ere bada; izan ere, erakunde gisa dugun erronka zera da, taldeak beharrezko gaitasunak bermatu behar dituela une jakin bakoitzean helburu estrategikoak lortzeko. TalenTU programak hainbat proiektu ditu oinarri:

- Konpainiaren eraldaketa bultzatuko duen lidergo-eredu bat diseinatzea.
- Profesional bakoitzari bere lanbide-garapenerako bidea diseinatzea, kontuan izanda haietako bakoitza zer unetan dagoen, zein bere “bidaia profesionalaren” barruan.
- Talentu gaztea erakartzeko modu berriak diseinatzea.

Lidergoa

Lider onaren 5 gaitasun



1. Koherentzia pertsonala
2. Pertsonak eta ekipoak garatzeko eta motibatze gaitasuna
3. Gaitasun exekutiboa
4. Ikuspegi estrategikoa
5. Eraldatzeko gaitasuna

TalenTU programaren barruan, Euskaltel Taldeak Lidergoa Garatzeko Plan bat dauka, zeinaren helburua baita erakundeko liderrek gaitasun jakin batzuk eskuratzea, hala nola eraldaketa-gaitasuna, ikuspegi estrategikoa, gaitasun exekutiboa, edo lantaldeak garatzea eta motibatzea. Izan ere, beharrezkoak dira haiek guztiak, enpresan duten rola garatzeko bidean.

Alde horretatik, programaren 2018ko jardunbide nagusia honako hau izan da: coach-liderraren gaitasunak garatzeko ekintzak ezartzea, komunikazio-gaitasunak lantzeko, hala nola entzutea, komunikazioen argitasuna eta abar. Guztira zazpi edizio egin dira, eta 116 pertsonak jaso dute trebakuntza 2.526 prestakuntza-ordutan, lidergo-gaitasunak garatzen laguntzeko.

Emakume talentudunak

Aurrekoaz gain, emakumeen lidergorako programa garatu da (Talentudun Emakumeak),

taldearen Zuzendaritza Batzordeak sustatuta, balioa emateko Euskaltel Taldean emakumeen rolari. Programa horrek, beste hainbat neurritan artean, honako hauek biltzen ditu: topaketa inspiratzaileak, babes- eta segimendu-saioak, lan-gosariak eta -bazkariak, eta amaierako proiektuaren aurkezpena, erakundeko emakume liderren irudia sendotzeko. Programak bederatzi hilabete inguru iraun du, eta hamalau emakumek esku hartu dute, 681 prestakuntza-ordutan.

2018ko ekainean, martxan ipini aurretik, inpaktu-saio bat egin zen konpainia osoarekin, konpromiso jakin bat bultzatzeko: berdintasunean aurrera egitea eta emakumeen lidergoa sustatzea.

Azkenik, bada beste ekimen garrantzitsu bat ere: zuzendaritza nagusiaren gosariak liderrekin. Haien bidez, konpainiako liderrak inplikatu nahi dira estrategian, eta, haien bidez, balio korporatiboak transmititu.

Garapen profesionala

Euskaltel Taldeak badaki mundua aldatzen ari dela iraultza digitala dela medio, eta, horrenbestez, lanpostuen edukia ere egokitzen ari dela. Hori hala, ekimen bat ipini da martxan TalenTu programaren bidez, lanpostuetan eskatuko diren ezagutzak eta gaitasunak egokitzen eta moldatzen joateko, bai eta ibilbide profesionalaren eredu bat diseinatzeko ere, enplegatu bakoitzaren garapen profesionalaren ibilbidea prestatu ahal izateko.

Iaz 30.081 prestakuntza-ordu eman ziren orotara; haietatik 12.553 trebakuntza tekniko eta teknologikora bideratu ziren; 13.731 ordu, hizkuntzaren alorreko trebakuntzara; eta 3.797 ordu, trebetasunetara bideratutako prestakuntza eskaintzera. Jarduera komertziala da taldearen emaitzak lortzeko ardatz nagusia; hori hala izanik, babesa eskaini zaie alor horietako profesionalei, helburuak lortzera bideratutako prestakuntza espezifikorekin. Hala, 222 ordu eskaini dira trebakuntza mota horretara.

Gainera, garapen-planen bidez, ebaluazioen ereduak beharrezko ezaugarriak hartzen ditu kontuan langile bakoitzarentzat, egitura-postuaren eta lan egiten duen alorraren arabera; ondorioz, haiekin bat datozen helburuak eta eskumenak esleitzen zaizkie, sei hiletik behin segimendua eginez.

Enplegatuen garapen profesionala ez da amaitzen kontratua eteteen. Outplacement-programari esker, taldeak orientazio pertsonalizatua eskaintzen du sei hilabetez, beste enplegu bat bilatzen laguntzeko. 2018an, lau pertsonak parte hartu zuten programa horretan.

Azkenik, Euskaltelen Berdintasun Planak prestakuntza-politika bat jasotzen du, eta prestakuntza-ekintzak sustatzen ditu, gizon-emakumeen berdintasun eraginkorra lortzeari buruzko modulu espezifikoekin.



30.081
trebakuntza-
ordu



43,16
urteko batez
besteko
trebakuntza-
orduak,
langileko

Talentu gaztea inguratzea

Euskaltel Taldearen fokua hazkunde ekonomikoaren garapenean ekarpena egitea da, eta tokian tokiko enplegarritasuna sustatzea. Horiek dira konpainiak talentua inguratzeko garatzen dituen ekimen nagusietako batzuk, Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko unibertsitateekin, lanbide-heziketako zentroekin eta lan-integrazioarako fundazioekin lankidetzan.

Hezkuntza-erakundeekin batera lan egiteak orientazio bikoitza du.

- Alde batetik, ikasleei lanbide-orientazioa eskaintzea. Horretarako, lanbide-heziketako, derrigorrezko bigarren hezkuntzako eta batxilergoko ikastetxeetako ikasleak bisitatzen dira, eta taldearen eguneroko lanaren berri ematen zaie.
- Bestetik, lan-aukerak eta lanbide-profilak ezagutaraztea, eta ikasle horiekin partekatzea taldea lantzen ari den proiekturik garrantzitsuenak.

Lankidetzaren horien emaitza gisa, 2018an zehar 43 pertsona aritu dira praktiketan Hezkuntza Lankidetzako araubidean, eta hainbat

ikastetxetako hamalau ikasle-bisita jaso dira orotara.

Horrez gain, taldeak hainbat ekimenetan parte hartzen du, hala nola *Foro Tecnológico de Empleo* eta *Foro Empleo* azoketan (Vigoko eta Oviedoko Unibertsitateetan teknologiaren alorrean titulaturako diren pertsonak enpresetara gerturatzeko), edo taldearen markak hainbat azokatan ipinitako standetan, Finde.U azokak antolatutako *Feira Internacional de Empregon*, adibidez (Vigon hura ere).

Gertuko harreman horren bidez, jakintza partekatzen da elkarren artean, eta, halaber, elkargune bat da, prestakuntza akademikoa eta enpresakoa lan-esperientzien bidez uztartzeko, praktiketako kontratazioak sustatzeko ekimenen, lan-orientazioko hitzaldien eta ikasleak enpresara egindako bisitaldien bidez.

2017tik hona, taldeak “enplegatzaile marka” bat ere badu, enplegatuen eta talentu gaztea inguratzearen aldeko *atxikimendua* sustatzeko aukera ematen duena.

43

pertsona
praktiketan

14

hainbat
ikastetxetatik
etorritako
ikasleen
bisitak



Enplegatzaile
marka 2017tik



Laneko giroa eta ongizatea

Lan-giroa

Euskaltel Taldeko langileen iritzian, lan-giroa da faktorerik garrantzitsuenetako bat, gai horri buruz egindako azkeneko inkestek eta beste hainbat analisik erakusten duten moduan. Hori dela eta, taldeak hainbat ekimen gauzatu ditu, lan-giro ona sustatzeko:

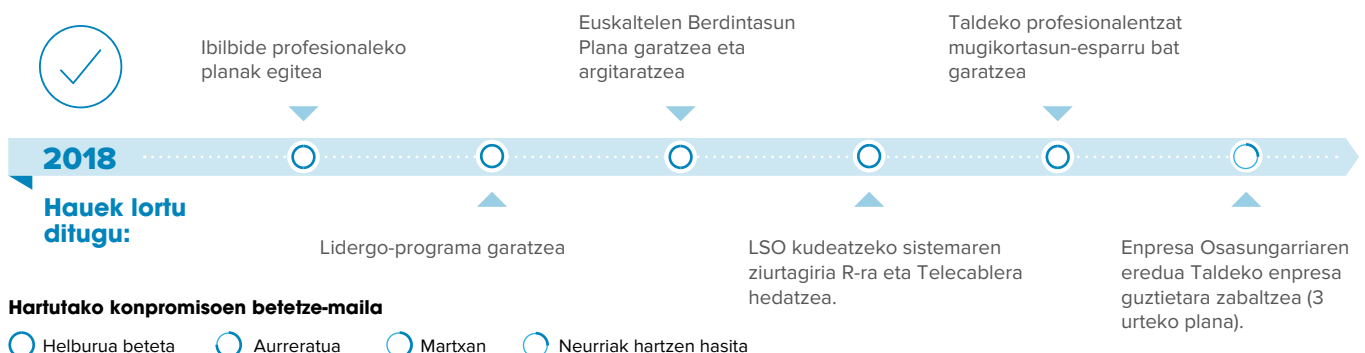
- Lan bizitza eta bizitza pertsonala bateragarri egiteko politika, eta laneko denbora antolatzea: Euskaltelen Berdintasun Planak enpresako kontziliazio-neurriak aztertzeko eta etengabe eguneratzeko beharrezana ezartzen du, kasu bakoitzean langileek dituzten egiazko beharrezanez buruzko informazioa etengabe bilduz. Horrez gainera, kontziliazioari eta berdintasun-politikei buruzko ikastaroak sustatzeko konpromisoa azaldu da, gai horiekin lotutako kulturen aldaketak eragiteko.
- Ordu-tegi-malgutasuna, Euskaltel Taldearen bulegoetara eta lantokietara sartzeko eta irteteko.
- Barne-mugikortasuna: taldeak barneko

mugikortasuna, errotazioa eta sustapena errazten ditu, TalenTU proiektuaren bidez, eta ezagutza areagotu nahi duten eta lanbide-gaitasun berriak eskuratu nahi dituzten konpainiako langileekin estaltzen ditu hutsik dauden plaza. 2018an, 15 langilek heldu zioten barne-errotazioari.

- Partaidetza eta talde-lana: lan-giroari buruzko inkestan ondoen balioetsitako dimentsioetako baten moduan, taldeak talde-lana eta esperientzia-trukea sustatzen ditu, alor bateko eta besteko lankideen artean.

Euskaltel Taldeko langileen aburuz, lan-giroa da faktorerik garrantzitsuenetako bat.

2018ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



ISTRIPUAK



(1) Galdutako lanegunak mila lanorduko.

(2) Baja eragin duten istripuak milioi bat lanorduko.

Enpresa Osasungarria

Erakundearen lan-giro ona sustatzen duen ekimen nagusietako bat honako hau da: Enpresa Osasungarria izeneko ereduaren ezartzea talde osoan. Eredu horren helburua enplegatuen osasuna hobetzen laguntzea da, instalazio guztietan gaixotasunak prebenitzeko eta detektatzeko bitarteko nagusiak instalatuta.

Enpresa Osasungarriaren ereduaren modu korporatiboan eraikitzeko, 2018an R eta Telecablen ere zabaldu da Euskaltelen ezarritako zegoen prebentzioa kudeatzeko ereduaren, eta talde osoa OHSAS 18001 estandarra kontuan hartuta ziurtatzen da.

Horrez gain, Euskaltel sozietateak helburu jakin bati eusten dio: genero-ikuspegia kontuan izatea lan-arriskuen prebentzioaren alorrean, Berdintasun Planak zehazten duen moduan. Horrekin loturik, hauek dira ezarritako neurri batzuk: haurdun dauden emakumeek ez egitea erresidentzia-aldaketarik eta joan-etorriarik; haurdunaldi arriskutsuetara egokitutako lanpostu bat ematea, beharrezkoa izango balitz; arrisku psikosozialen inkestak aztertzea,

sexuaren eta adinaren aldagaiak kontuan izanda; edo laneko segurtasunari eta osasunari buruzko prestakuntza eskaintzea, genero-ikuspegia aintzat hartuta, besteak beste.

Istripuen kopurua eta istripuen ondorioz galdutako egun kopurua									
	2016			2017			2018		
	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Baja eragin zuten istripuak	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Bajarik gabeko istripuak	1	0	1	2	2	4	2	0	2
Galdutako egunak	0	0	0	0	45	45	0	80	80

■ Gizonak ■ Emakumeak ■ Guztira

ABSENTISMO-TASA³

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

2019rako konpromisoak



Smart working ereduaren diseinuan aurrera segitzen.

Ordainsari-eredu bat sortzea talderako.

2019

Hauetan egingo dugu lan...

Aldian-aldean arrisku psikosozialei buruzko inkestak egiten jarraitzen, sexua eta adina kontuan izanda.

Ibilbide profesionaleko planak aplikatzea

EUSKALTEL TALDEAREN ESTRATEGIAREN OINARRIAK



Hazkunde
dibertsifikatua



Bikaintasunezko
jarduera



Esperientzia
bereizgarria



Bezero-balioa
babestea

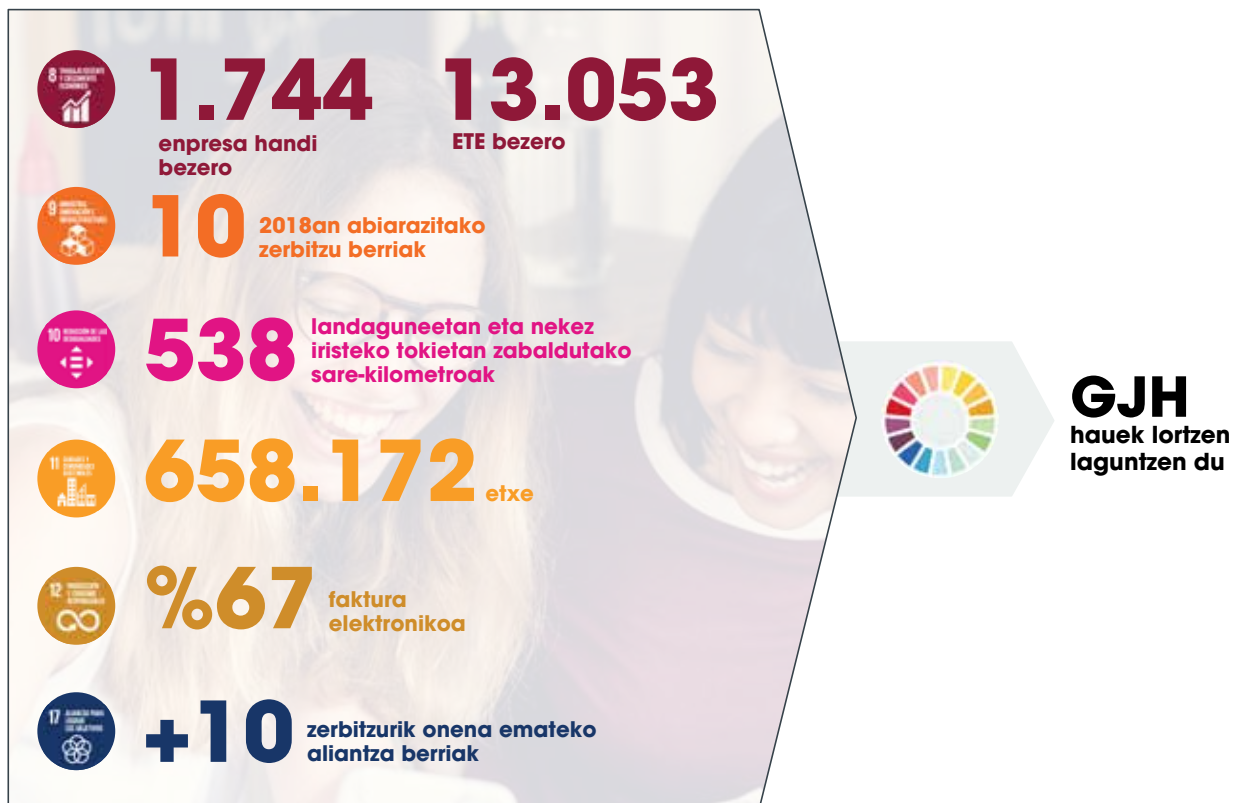


Bezero-kapitala

Bezero-kapitala funtsezkoa da esperientzia bereizgarriaren zutoin estrategikoetarako eta bezero-balioa babesteko; izan ere, hantxe bat egiten dute hura lortzeko esku hartzen duten eragile eta jarduera-ildo nagusiek. 2018an, hainbat ekintza abiarazi dira, erabiltzaileen gogobetetzea areagotzeko, hala nola denda fisikoak eta bezeroekin komunikatzeko kanalak hobetzea.

Kontsumo arduratsuaren eta bereizgarriaren aldeko ekarpena

Gure balio korporatiboak batu nahi ditugu –gertutasuna, zintzotasuna, berrikuntza eta bizkortasuna– gure bezeroei eskaintzen diegun tratuan, jarduten dugun lurraldeetan zerbitzurik onena eskaintzeaz kezkatzen den marka bereizgarri gisa ezagut gaitzaten.



2018an, Taldeak lanean jarraitu du bezeroei esperientzia bereizgarria eskaintzeko, eta arreta berezia ipini dio haien gogobetetzea neurtzeari, bai eta haien beharrianak identifikatzeari ere. Gainera, Euskaltel Taldeak kontu bereziarekin zaindu ditu xehetasun horiek; izan ere, hedapen-prozesu bete-betean egonik, merkatu berrietan sartu nahi du.

Hori hala, Customer Experience programa izan da, beste urte batez, jarduera-lerro nagusietako bat, eta Euskaltel Taldeak jarduten duen negozio eta lurralde guztietan zabaldu da 2018an.

Erabiltzaileen entzute aktiboaren bitartez eta haien gogobetetzea neurtuta, Euskaltel Taldeak helburu jakin bat dauka: beharrezko berrikuntza eta azpiegiturak sustatzea, hiri eta erkidego jasangarriak garatzen laguntzeko, ekoizpen eta kontsumo arduratsuekin.

Kontuan izanda Espainia iparraldeko lider garela –Euskaltel, R eta Telecable dira nagusi Euskadin, Galizian eta Asturiasen, hurrenez hurren–, funtsezkoa da garapen jasangarriko helburuak lortzen egindako ekarpena, autonomia-erkidego bakoitzean finkatutako Agenda 2030 lortzeko.





Bezerearen arreta berezia

Prozesuen digitalizazioari esker, Euskaltel Taldeak gertutasun handiagoa transmititzen die bezeroei, eta horixe da, hain justu, Taldea ondoen definitzen duen balio korporatibo bereizgarria. Horrez gain, 2018an CRM (Customer Relationship Management) berria ezarri da, zeinaren bidez aldebiko komunikazio hobia lortzen baita bezeroarekin. Hala, errazago ezagutzen ditugu haien beharrianak, itxaropenak eta jasotako zerbitzuarekin duten gogobetetze-maila. Era berean, bezeroak zuzeneko komunikazioa du Taldearekin webgunearen bidez, atari pertsonalizatu bat baitauka, kontsumoak, fakturak eta eskaintza pertsonalizatuak kontsultatzeko. Era berean, komunikazioa sendotu da dendetan, harreman zuzena eta pertsonala ezartzeko Taldearen eta erabiltzaileen artean.

Taldeak bezeroen kudeaketa ere zaintzen du, dagozkien ziurtapenen bidez: negozioaren jarraitutasuna bermatzekoa (ISO 22301),

zerbitzuena (ISO 20000-1), bezero-arretarena (UNE-EN 15838), informazio-segurtasunarena (ISO 27001), eta produktuen kalitatearena (ISO 9001).

Jardunaldiak eta topaketak enpresa bezeroekin

Urtean zehar, Euskaltel Taldeak jakintza teknologikoaren transferentzia sustatu du, eta topaketak antolatu ditu enpresa-bezeroekin, hiru helbururen bueltan:

1. Enpresen premia teknologikoak ezagutzea haien jardueraren garapenerako, negozio-ereduak hobetzeko lagungarri izan litezkeen zerbitzuei buruzko aholkularitza eskaintzea helburu hartuta.
2. Eraldaketa digitalaren alorreko joera nagusiei buruzko dibulgazioa eta hausnarketa.
3. Gertuko harremana indartzea eta digitalizazioaren bidean bezeroei laguntza eskaintzen dien telekomunikazio-enpresaren irudia sustatzea.

Topaketen formatua bezeroaren tipologia eta lortu beharreko helburuaren arabera egokitzen da (negozio-gosariak, jardunaldi teknologikoak, *Prest*, lan-tailerrak). 2018an zehar, 75 lagun inguruk parte hartu dute topaketotan.

770.001

bezero

% 70,8

gogobetetasuna

% 78

hiru produktu
baino gehiagoko
etxeak

+5

NPS (Net Promoter
Score), R konpainian

+90k

egindako
inkestak



Customer Experience Programa

Bezeroen leialtasuna da Taldearen aktibo nagusietako bat, abantaila lehiakorra eta iraunkorra sorrarazten baitu. Taldearen aburuz, bezeroaren gogobetetzea erabakigarria da haiek fidelizatzeko; hori hala, etengabe lan egiten da, zerbitzu hutsa bainoago, markarekin eta balio korporatiboekin lotuko duen esperientzia eskaintzeko bezeroari.

Balio korporatiboak dira Customer Experience (CEX) programaren oinarriak, eta Taldeak kontsumitzailearekin duen harreman-prozesuan erabakigarriak diren hamar uneak aztertzen ditu. Gero eta zerbitzu hobea eskaintzeko xedez eta merkatuaren joerak ezagutzeko helburuarekin, ekintza-plan batean biltzen dira bezero guztien iritziak –gogobetetze-inkesten bidez eskuratuak–, errotazioaren arrazoiak, markaren irudiari buruzko azterlanak eta eguneroko esperientzien behaketak. 2018an, Bezeroaren Esperientziako taldea (Customer Experience) 107 lagunek osatu dute: guztiak ere gako-momentu horietako bakoitzarekin izandako gogobetetzea neurtzen jardun dira, eta izandako edozer esperientzia desagoki konpontzeko lan egin dute, Taldeak etengabe hobera egin dezan. 2018an, Taldeak 90.000 inkesta baino gehiago bildu zituen

bezeroek erantzunda, eta haietatik % 70,8k erantzun zuen gustura zeudela zerbitzuarekin.

Horrezaz gain, Taldea NPS (Net Promoter Score) eta ENPS (leialtasuna hartzen du kontuan) hasi da neurtzen 2018an, bezeroei buruzko 360º-ko ikuspegia izateko eta hiru markekin duten harremana ezagutzeko. Hartara, NPSk 2017-2019 aldirako Plan Estrategikoa betetzera bideratzen ditu ahaleginak ardatz nagusi gisa, eta kontuan izaten ditu emaitzak goi-mailako erabakiak hartzeko garaian; izan ere, aztertzen du zer-nola eragiten duten jarduera-eragileek leialtasunean eta Taldeko marken merkatu-kuotan. Aurtengo azterketak erakusten du bezeroaren arreta eta markarekiko konfiantza direla indargune nagusiak, eta hiru negozioetan emandako zerbitzu teknikoak nabarmentzen du.

Honako hauek dira Taldearen indargune nagusiak: Euskaltel, “Markaren indarra”; R, “Gogobetetzea”; eta Telecable, “Zerbitzuak erabiltzeko erraztasuna”. Nabarmentzekoak dira R etxearen +5 NPS eta +10 ENPS puntuazioak: haren bezeroek ageri dute gogobetetze-maila handiena aztertutako alderdi guztietan.



Platinum Contact Center sariak 2018

Telecable Asturias etxeak bezeroaren esperientzia onenaren saria eskuratu zuen, bezeroaren arreta hobetzeko prozesuak ezartzeko garaian jakintza eta sormena saritzen dituen errekonozimendu baten bidez. Honako hauek izan dira arrakasta horren oinarriak, besteak beste: bezeroari laguntza eskaintzea, abangoardiako teknologia erabiltzea eraldaketa digitalerako, eta motibazio eta trebakuntza handiko giza taldea.



+10
ENPS
R-n



Esperientzia-dendak

2018an, Taldeak ahalegin nabarmena egin du bezeroaren esperientzia handitzen, Euskadiko Euskaltel dendak berrituta eta denda berriak irekita, eta, horrez gain, Nafarroara hedatuta; baita Coruñan ere, erabat berritu baitute R konpainiaren denda nagusia. Retail Eraldaketa Planak aintzat hartu ditu bildutako zerbitzu berriak, hobetutako lan-prozedurekin eta eta emaitza hobeak eskuratuz esperientziari eta eraldaketari dagokionez. Hain justu, bezeroaren esperientzia taldearen balio korporatiboekin lerrokatu da; hots, gertutasuna, zintzotasuna, berrikuntza eta bizkortasuna.

Denden eraldaketa-prozesu osoarekin batera, prestakuntza- eta komunikazio-plan espezifiko bat taxutu da, baita ordainsari-eredu bat ere, bezeroaren esperientzia balioesteko. Halaber,

hainbat kanpaina egin dira, dendetako profesionalek –bezeroaren edozer zalantza argitzeko beti prest– publikoarekin duten gertutasuna erakusteko.



Prestakuntza dendetan

2018an, R, Euskaltel eta Telecable dendetan doako ikastaroak eman dira, terminal mugikorrari ahalik eta probetxu handiena ateratzen ikasteko. Ekimen horri esker, smartphoneak adin guztietako pertsonen eskura ipintzea sustatzen da, eta, aldi berean, haien erabilera arduratsua egitea.

Denda gehienek betetzen dituzte dagoeneko honako ezaugarri hauek:

Dendari neurketa-sistemak eskaintzen dizkioten erremintak, efizientzia eta esperientzia hobetzeraz bideratuak: trafiko-kontagailua, itxarote-denboren kudeatzailea, NPS neurtzeko gailuak, gogobetetzea eta gomendioak.

STORE TOOLS

ARRETA-EREDU BERRIA

Esperientziarik onena bermatzea bezeroentzat: besteak beste, lan-prozedura egokiak dendan profesionalentzat, bezeroaren-arretarako ereduak faseen eta rolen arabera, eta dendako langileen funtzioak.

ZERBITZU BERRIAK

Bezeroak behar duen ia guztia dendan bertan topatzeko modua egitea, beste kanal batzuetara bideratu beharrik gabe: erreklamazioen kudeaketa dendan, smartphoneen konfigurazioa, ekipamenduak jasotzea, kutxa bizkorra bost minutuz azpiko kudeaketetarako eta abar.

Esperientzia-dendak



DISEINU BERRIA

Salmenta-espazioak, eskainitako esperientzia eta arreta-eredu berriekin bat: zerbitzu berriak, bezeroen fluxua banatzen duten espazioak, ikusgarritasun handiko tokietan kokatzea eta abar.

GAKO-ADIERAZLEEN NEURKETA

Egunero-egunero gaurkotzen den aginte-koadro bat ezartzea; esaterako, dendetako trafikoa, arreta-denbora, itxarote-denbora, bezeroaren esperientzia eta abar.

“Gure bezeroei ahalik eta esperientziarik onena eskaintzeko konpromiso irmoa dugu: esperientziarik onena banda zabalean, DOCSIS 3.1 sarearen ahalmen teknologiko handian oinarritua; eta, haren osagarri, batetik, WiFi esperientziarik onena etxeetan, enpresetan eta kalean, eta, bestetik, telebistako esperientziarik onena, 4K deskodetzailean oinarritua eta Netflixekin eta nazioarteko beste eduki-hornitzaile batzuekin sinatzen ari garen hitzarmenei esker; eta, azkenik, mugikor-eskaintza eta -esperientziarik onena gure merkatuetako familientzat. Eskaintzen dugun esperientzia globalari esker, operadore gogokoena gara gure merkatuetako bezeroentzat, eta gure bezero-oinarriaren egonkortasuna bermatzen du horrek”.

FRANCISCO ARTECHE
Euskaltel Taldeko zuzendari nagusia

**TAN FÁ-CIL
CO-MO
PUL-SAR UN
BO-TÓN**

Ahora con el Deco 4K de Euskaltel, puedes ver tus series favoritas de Netflix directamente en tu tele.

DECO 4K

LA CASA DE LAS FLORES
TODOS LOS EPISODIOS YA DISPONIBLES | NETFLIX

euskaltel.com/netflix | Tiendas | 1717

euskaltel

Cambia tu forma de ver la tele con el Deco 4K. Disponible con la TV Premium Echo de Euskaltel. Suscripción a Netflix no incluida. Puedes suscribirte en www.netflix.es. La disponibilidad de 4K Ultra HD depende de la modalidad de suscripción, del servicio de internet, de la funcionalidad del dispositivo y de la disponibilidad de contenidos. www.netflix.com/terms2016

Patente de tecnología



Zerbitzuen pertsonalizazioa

2018an, Euskaltel Taldeak lotura emozionala sortzen jarraitzen du bezeroarekin, produktu eta zerbitzu berriak abiaraziz, gero eta pertsonalizatuagoak. Hala, erantzuna eman nahi zaie erabiltzaileen eskaera nagusiei, dela etxe barruan, dela mugikortasunarekin loturik.

Kalitate handiko zerbitzuak emateaz gain, Euskaltel Taldeak diseinatutako eta garatutako produktuek eta zerbitzuek bezeroen egiazko premiei erantzun diete, haiek egindako eskariei, eta gertutasuna eskaini die bezeroei, harreman sendoa eta iraunkorra lortzeko aukera ematen digun pertsonalizazio-mailarekin eskaini ere.

WiFi 360

WiFi-zerbitzuaren garrantziari eta unibertsaltasunari erantzunez –dela etxe barrurako, dela kanporako–, funtzionalitate eta hobekuntza berriak garatu dira Euskaltel Taldean 2018an, WiFi-zerbitzu integrala eskaintzeko.

WiFi Home eta SOS WiFi

WiFi Home eta SOS WiFi zerbitzuen bidez, Taldeak WiFi zerbitzuaren ikuskaritza eskaintzen die bezeroei, bezero berrien instalazio guztietan; hala, WiFi zerbitzua optimizatzea ahalbidetzen die etxean, baita ekipo berriak eta hobeak biltzea ere (alde horretatik, nabarmentzekoa da MESH teknologia berria txertatu izana).

3ollosR / Euskaltel Life

IoT funtzionalitateak zabalduz, Euskaltel Taldeak elementu berriak bildu ditu zerbitzuan, hala nola berogailuaren kontrola eta grabaketa jarraitua. Era berean, mugikorreko kokapen- eta alerta-zerbitzua garatu eta abiarazi da: pertsonak non dauden zehazten du modu soilean, ez-intrusiboan, eta bezero guztientzat.

Ahots-laguntzailea

2018an, Taldearen ahots-laguntzailea garatzen hasi gara. Horrek ekarriko du, batetik, aplikazioak aberastea, haietan ahots-interfaze bat txertatuta, eta, bestetik, produktu berriak sortzea, telebistarekin eta tankera horretako zerbitzuekin elkarreragiteko modua aldatuko baitute.

WiFi-a Oporretan eta Internet Connigo

2018an, Euskaltelen “WiFi-a Oporretan” eta R etxearen “Internet Connigo” zerbitzuak hobetu dira, eta baliozko bezeroentzat 15 GB-ko doako bi bonu sortu dira mugikorreko datuetarako (orain artean, 5 GB eskaintzen ziren).

Finko eta mugikorrearako eskaintza Eskaintza bateratu berria

2018an, hiru lurrealdeetan eskaintza bateratu bat abiarazteko lan egin da, merkatura ez ezik bezeroaren beharretara ere egokituta, hainbat zerbitzu, prestazio, eduki eta ekipamendu espezifikoekin, erabiltzaileen beharrianak estaltzeko, eta, ondorioz, haien gogobetetzea areagotzeko eta markarekin lotura handiagoa bermatzeko. Euskaltelen kasuan, abenduan abiarazi da, eta 2019ko lehen hiruhilekoan izango da martxan taldearen hiru lurrealde-eremuetan.

Bonu mugagabeak

2018ko udan, Euskaltelen zein R konpainian, mugikorreko datu mugagabeen sortak kaleratu dira, eta hainbat eduki gozatzeko aukera ematen dute –kontratututako sortaren arabera–, tarifako daturik kontsumitu gabe: WhatsApp&Sare Sozialak mugagabea, Musika mugagabea, Bideo mugagabea eta Asteburu mugagabeak.

Nazioarteko bonuak

2018an, bonuen eskaintza berria kaleratu da

nazioarteko deietarako, dela mugikorretik eginda, dela finkotik eginda; bezero-segmentu jakin batera bideratuta dago, hain zuzen ere, atzerrian diren beste pertsona batzuekin maiz komunikatzeko beharra dutenen pertsonen segmentura.



Beste zerbitzu batzuk

Telecable T-Ayud@

Uztailean, euskarri teknikorako zerbitzu bat kaleratu zen, etxebizitzetako bezeroentzat, gorabeherak konpontzeko 24 orduko bermea biltzen duena, baita WiFi zerbitzuaren urteko berrikuspena, ekipamenduen mantentze-lanak, aholkularitza eta gomendioak ere, Telecableren zerbitzuak hobeto erabiltzeko. Halaber, teknikaria dohainik joaten da etxebizitzara.

Ikasleentzako eskaintzak

Beste urte batez, R eta Telecable etxeek eskaintza soilak eta iraunkortasun gabeak merkaturatu dituzte, ikasleen sektorearen ezaugarrietara egokituta, abiadura handia eskainiz prezio txikiagoaren truke.

Roaming 4G zerbitzua hobetzea

2017an EBko roaming-zerbitzua bezeroaren tarifa nazionalean integratu zen. 4G roaming-zerbitzuaren hobekuntza gisa, 2018ko udatik, hiru etheen bezeroek 4G teknologia baliatzeko aukera dute atzerriara egiten dituzten joan-etorrietan (zerbitzu hori eskuragarri dagoen tokietan).

Interneteko proiektu berriak

Docsis 3.1

Banda zabaleko lider den aldetik, Euskaltel Taldeak Taldeko planta ia osoan dauka teknologia hori, 2018aren amaieratik. Ekipamendu hori urrats handia da zerbitzuen bilakaeran, banda zabaleko Internetarako sarbidearen efizientziari eta funtzionalitateei dagokienez.

Aliantza berriak

Akordioa Microsoftekin

Euskaltel Taldeak eta Microsoftek akordio estrategiko bat lortu dute, enpresa bezeroen eraldaketa digitala sustatzeko, baita konpainiaren barne-digitalizazioa bultzatzeko ere. Euskaltel Taldeak bezeroen esku ipini nahi ditu teknologiak eskaintzen dituen aukera guztiak, lehiakortasuna handitzeko eta ahalik eta gehien aprobetxatzeko ekosistema teknologiko eta berritzaile baten potentzialtasunak, merkatuko aldaketen aurrean erantzun bizkorra, segurua eta efektiboa bermatuko duten zerbitzuekin, eta, aldi berean, eskuragarritasun-, efizientzia- eta kalitate-bermeei eutsita, edozein dela ere erakundearen neurria.

TB edukietarako akordio berriak

Netflix

Euskaltel Taldeak Netflix aplikazioa bildu du 4K deskodetzaileetan: Espainiako lehendabiziko operadorea da zuzeneko atzipena biltzen urrutiko agintean eta zerbitzu hori bezeroaren fakturan txertatzea ahalbidetzen.

Futbola Galizian eta Nafarroan

LaLigarekin akordioa lortu da, LaLiga 123 TV kanala eskaintzeko Galizian eta Nafarroan. Futbolari buruzko edukiak eguneko 24 orduetan eskaintzen dituen kanal bat da, eta jardunaldiko bigarren mailako 10 partida ematen ditu zuzenean.

TBko programazioa bateratzea

Edukien hornitzaileekin kontratuak bateratzeko ahalegina egin da, hiru marken eduki-proposamenak homogeneizatzeko helburuarekin.

Disney Pop Pick & Play

Disneyrekin akordioa lortu da, eduki ez-lineal berriak biltzeko Euskaltel Taldearen programazio-eskaintzan. Hala, aurre-estrenaldiak emango ditu kanal linealean baino lehen, eta telesailen eta jolasen denboraldi osoak ere bai.

TB zerbitzuaren bilakaera

Android TV

Euskaltel Taldeak orotara 83.000 Android TV deskodetzaileko parkearekin amaitu du urtea, eta, ondorioz, ekipamendu horien merkatu nazionalen erreferentziako operadorea da. Horrez gain, Technicolor eta Sagemcom hornitzaileekin batera lan egin da, haien deskodetzaileak Euskaltel Talde osoaren barruan merkaturatu ahal izan daitezen. Horrek badu abantaila handi bat: hornitzaile bakarrarekiko mendetasunik ez izatea.

Ekipamenduak bateratzea

Sareko integrazio bat egin da, prozesuak optimizatzeko eta zerbitzu hobea eskaintzeko TB bezeroei. Bat-egite horretan, egungo zerbitzuari eutsi zaio eta deskodetzaile konbergenteak aukeratu eta baliozkotu dira, zabalpen-sarean ere balia daitezkeenak.



Jarraitu ikusten

Zerbitzu berri hori abiarazteak hobetu egingo du TB zerbitzuaren erabiltzaile-esperientzia; izan ere, bezeroak aukera du amaitu ez dituen eduki ez-linealak ikusten jarraitzeko.

Enpresentzako zerbitzu berriak

WiFi Profesionala

WiFi-a gero eta zerbitzu kritikoagoa da negozio txikietarako; izan ere, gero eta jardura gehiagori ematen dio euskarri (hari gabeko TPVak, sentsoreak, gailu mugikorren konexioak eta abar). Zerbitzu horri ekipamendu profesional erabat kudeatutakoekin ematen zaio oinarri, aldi bereko konexioetarako gaitasun eta estaldura handiagoa eskainiz.

3ollosR /Euskaltel Life

2018an, etxe digitaleko IoT ekimenak negozioetara zabalduko dira, eta bezeroei aukera eskainiz euren negozioen sensorizazioaz gozatzeko: ikuskaritza-kamerak, tenperatura-sentsoreak, sarbide-kontrola edo energia-eraginkortasuna, besteak beste.

Telco soluzioak ETEetarako

2018a eskaintza ETEetara zabaltzeko urtea izan da, eta telekomunikazio-eskaintza konbergentea eta bateratua aurkeztu da nonahi, Orangen zuntz-sarea edo Telefónicaren FTTH NEBA baliatzeko hitzarmenari esker.



nativos R



Lehen hitzarmena eta Nativos R

Neska-mutikoak geroz eta gazteago hasten dira mugikorra erabiltzen. Azken ikerketen arabera, 10 urtetik beherakoek ia % 30ek badu mugikorra. Hori dela eta, Euskaltel Taldeak hainbat ekimen garatu ditu, hala nola *Lehen hitzarmena* –mugikorra erabiltzeari buruzko idatzizko konpromisoa–, edo *Nativos R*, doako informazio-solasaldiak teknologia berriei buruz, erabilera arduratsua sustatzeko, beste guraso batzuen esperientziekin eta aholkuekin osatuz, etxeko txikiei balioak transmititzeko helburuarekin betiere.

2018ko Eguberrietan, berriro ere abiarazi dira familietara bideratutako kontzientziazio-kanpainak, adingabeek mugikorrak egokiro erabiltzeari buruzkoak. Nativos R ekimenari dagokionez, azkeneko lauhilekoan ari dira egiten, Galiziako zortzi udalerritan. Azkeneko hitzaldia abenduan izan zen. Ekimen hori Galiziako Modernizazio Teknologikorako Agentziak (AMTEGA) antolatutako Digitalent Planaren barruan dago aurreikusita.



Irisgarritasuna

2018an, Euskaltelek webgune publiko berri bat kaleratu du, gailu mugikorretarako eta tabletetarako egokitua, edukia irakurterrazago ipiniz eta nabigazioa samurtuz. Gainera, webgune hori Atoms oinarri duen diseinu-sistema berri batekin sortu da; hari esker, posible izango da aurrera jarraitzea web-osagai eskuragarriak eraikitzen, eta, hala, ingurune digital osoaren erabilgarritasuna erraztea.

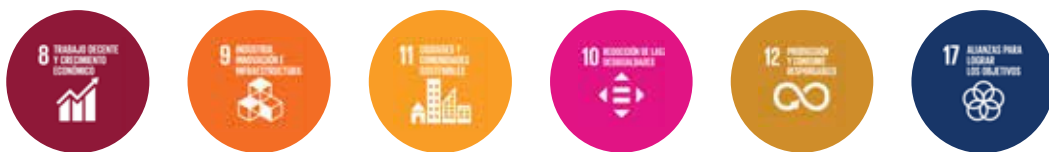
Garapen horretarako, Taldeak web/app erabilgarritasunean adituak diren agentzien laguntza izan du, ikusmen-zailtasunak dituzten pertsonetara egokitzeko proiektu bat taxutzeko, eta teknologia aplikatuz konpainiaren inklusio-bide nagusi gisa.



Publizitate arduratsua

Euskaltel Taldeak harreman zintzoa sustatzen eta bultzatzen du interes-talde guztiekin, oinarri hori zehazten baitu bere balio korporatiboetako batek. Hori dela eta, funtsezko alderditzat jotzen du tarifak argi eta garbi zehaztea eta publizitate arduratsua egitea bere jardunean.

Publizitate arduratsua kontrolatzeko, Taldeak ikuskaritzak egiten ditu urtero fakturazioaren kalitateari buruz, eta bi hilabete lehenago jakinarazten dizkie tarifa-aldaketak bezeroei, indarrean den araudiak hilabete lehenago egitea eskatzen badu ere. Kontrol-erreminta horien bitartez, Taldeak indartu egin nahi du bezeroekin duen harremana, baita gardentasuna sustatu ere, haiekin dituen harremanetan.

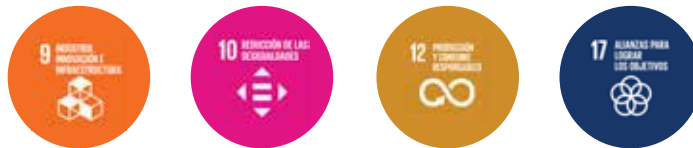


Merkatu berrietara hedatzen

Orotara, ekitaldiaren amaieran 4.500 kontratari baino gehiagori eman zaio alta, Euskaltel Taldea lanean hasi den inguru berrietan. 2018an, hiru denda berri ireki dira Euskadin, eta beste lurralde batzuetan ere zabaltzen joan gara, hala nola Nafarroan eta Kantabriako Castro Urdiales udalerrian (bost esperientzia-denda gehiago orotara, urtearen amaieran). Horrez gain, 2019an, Taldea beste lurralde batzuetara hedatzen

joatea dago aurreikusita: Leonera, Kantabriara eta Errioxara, alegia. Era berean, Kataluniako RACCeKin ere akordio bat lortu dugu, Euskaltel Taldearen zerbitzu bateratuak eskaintzeko kidetu guztiei, RACtel+ markarekin. Bezero berrietara iristeko, Taldeak kanal alternatibo berriak diseinatu ditu (standak, kamioi-dendak eta tankerakoak), marka azken bezeroarengana gerturatzeko xedez.





Produktu jasangarriak eta sarea arduraz zabaltzea

Euskaltel Taldeak hainbat ekimen garatu ditu 2018an, bezeroei zerbitzurik onena eskaintzeko: estaldura handiagoa, inklusibitatea eta jasangarritasuna, landaguneetan sarea eskuragarri ipiniz eta ahalik eta ingurumen-inpaktu apalena eraginez. Iaz, 673 km handitu zen Taldearen sarea, eta onlineko komunikazioaren abiadura eta eskuragarritasuna hobetzeko.

Ondoren, egindako jarduera nagusiak daude jasota:

WiFi sarea turismo-paradoreen esku ipintzea

Telecable arduratuko da Espainiako paradoreen WiFi-sarearen sarbidearen kudeaketaz. Zerbitzu hori Espainia osoan 90 establezimendu baino gehiago dituen sarean emango da, baita bulego nagusietan ere.

Sarea zabaltzea landaguneetan eta nekez iristeko tokietan

Galizia aldean, R konpainiak Miño, Abegondo, Cerceda, Muros eta tankerako nukleoak aktibatu ditu 2018an, eta, hala, bat egin dute lehendik Interneteko sarbide ultrabizkorra zuten Galiziako

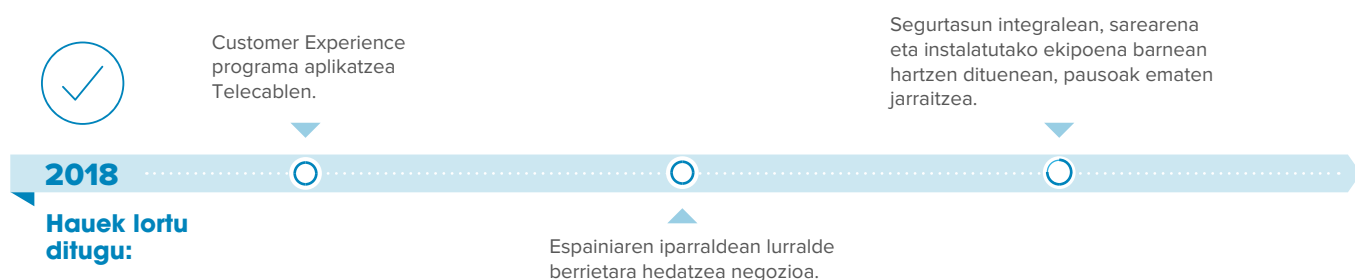
118 udalerriekin eta 935.000 higiezin-unitateekin, FEDER erakundearen diru-funtsei esker. Horrenbestez, Taldeak zerbitzu aurreratuak bideratzen ditu operadore batek ere zerbitzuok eskaintzen ez dituen biztanleguneetan, eta, hala, dispertsio geografikoak eta lurraldearen zailtasun orografikoek eragindako eten digitala gainditzen laguntzen du.

Eten digitala gainditzea

R eta Telecable esleipendun izan dira abiadura handiko eta abiadura oso handiko zerbitzuak betearazteko plan batean. Plan hori egun estaldurarik ez daukaten eta hurrengo urteetarako estaldura-aurreikuspenik ere ez daukaten Galiziarako eta Asturiaserako eremuetarako pentsatua zen, populazio-dentsitate apaleko tokietan beharrezko komunikazio-zerbitzuak eskaintzeko. PEBA planari esker, belaunaldi berriko sareak zabalduko dira landaguneetan, 32.000 higiezin-unitate berrirekin, eta inpaktu positiboa izango du ingurumari haietan, artikulazio digital osoenari lagunduz.

R konpainiak Mobile Week Coruña ekitaldia babestu du, baita bertan parte hartu ere, astebetez,

2018ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



Hartutako konpromisoen betetze-maila

○ Helburua beteta ○ Aurreratu ○ Martxan ○ Neurriak hartzen hasita

eta Coruñaiko hainbat tokitan ekitaldiak egin dira (hitzaldiak, tailerrak, konferentziak, erakusketak...), herritarrek iraultza digitalaren partaide egiteko.

Uztaren azoka (Mercado de la Cosecha)

R konpainiak, Hijos de Rivera eta Gadisarekin batera, landaguneei babesa emateko ekintza honetan esku hartu du; hori hala, bost egunean kultura eta berrikuntza batu dira, eta Galiziako enpresa berritzaileek eskaintzen dituzten produktu berriak ipini dira bisitarien esku, haiei erakusteko eta haiekin batera testatzeko. Hain justu, R konpainiak ipini du Internet-zerbitzua azoka horretan, eta stand bat eskaini du, haurrentzako joko tradizionalekin.

Lankidetzat Tucycle aplikazioarekin

Telecablek partaide teknologiko gisa jarduten du lankide gisa proiektu honetan, Gijonen hiri-mugikortasun jasangarria posible egiten. Aplikazio horren bidez, erabiltzaileek bizikletak izango dituzte eskura hiri osoan barrena, behar duten denbora guztian. Zerbitzua abian ipini zenetik, 11.000 lagunek baino gehiagok baliatu dute, eta, hala, mugikortasun jasangarria sustatzen da eta hiriko kutsadura murrizten laguntzen.

Lankidetzat Gorren Elkarten Galiziako Federazioarekin

R konpainiak, lankidetzat-hitzarmen baten bidez, lehentasunezko baldintzak eskaintzen dizkie gorrei, telekomunikazio-zerbitzuak kontratatzearen garaian. Lankidetzat-hitzarmen horri esker, harremanetan izaten dira aldi-aldi, egiaztatze zerbitzuak behar bezala egokitzen direla kolektibo horren beharrezanetara.

Lankidetzat Donostiako Udalarekin, adineko pertsonak zaintzeko

Euskaltelek lankidetzat-hitzarmen bat sinatu du OKencasa proiektu pilotua garatzeko. Haren helburua zera da, babes digitaleko sistema bat sortzea mendetasuna duten adineko pertsonen zaintzaileentzat. Era berean, datuak analizatzeko mekanismoak ipini nahi ditu esparru soziosanitarioa kudeatzen duten administrazio publikoen eskura, kudeaketan efizientzia eta aitzinamendua txertatu ahal izan ditzaten. Proiektua ADINBERRI programaren parte izateko hautatutako hamabosten artean dago, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Etorkizuna Eraikiz estrategiaren barruan, zeinaren helburua baita I+G+Bko jarduerak babestea lurraldeko Zilar Ekonomiaren esparruan.

Sarearen hedapen arduratsua

Sarea eraikitze edo zabaltzeko, Euskaltel Taldeak zerbitzua eskaintzeko beharrezko ekipamendu guztia hautatzeko eta berreraikitze politikei jarraitzen die, ahalik eta ingurumen-inpaktu apalena eragiteko helburuz eta aplikatzekoak diren ingurumen-araudi guztiak betez (hondakinak, aparatu elektrikoak eta elektronikoak eta abar).

Interneteko ekipamendua ordeztzea eta erretiratzea

2018an, Euskaltel Taldeak eredu berria eskaini die bezeroei WiFi AC teknologiarekin, erabiltzailearen esperientzia hobetzeko, eta ekipamendu zaharrak erretiratu ditu, ordeztearekin sortutako hondakinak kargu eginez.

2019rako konpromisoak



Customer Experience programa konpainiarentzat erabakigarriak diren beste zerbitzu batzuetara ere zabaltzea, lurralde-eremu guztietan, baita hedapen-sarera ere.

Negozioa Estatu osorantz hedatzen jarraituko dugu.

2019

Hauetan egingo dugu lan...

Ziurtagiriak zabaltzen, segurtasunaren erabateko kudeaketa egokia bermatzeko.

EUSKALTEL TALDEAREN ESTRATEGIAREN OINARRIAK



Hazkunde
dibertsifikatua



Bikaintasunezko
jarduera



Esperientzia
bereizgarria



Bezere-balioa
babestea



Natura-kapitala

Ingurumen-kudeaketan bikaintasuna lortzeko apustuari eta Ingurumenaren Plan Zuzentzailearen garapenari esker, Euskaltel Taldeak modu eraginkorrean landu ditzake ingurumeneko erronkak, emandako zerbitzuen ingurumen-aztarna kudeatuz.

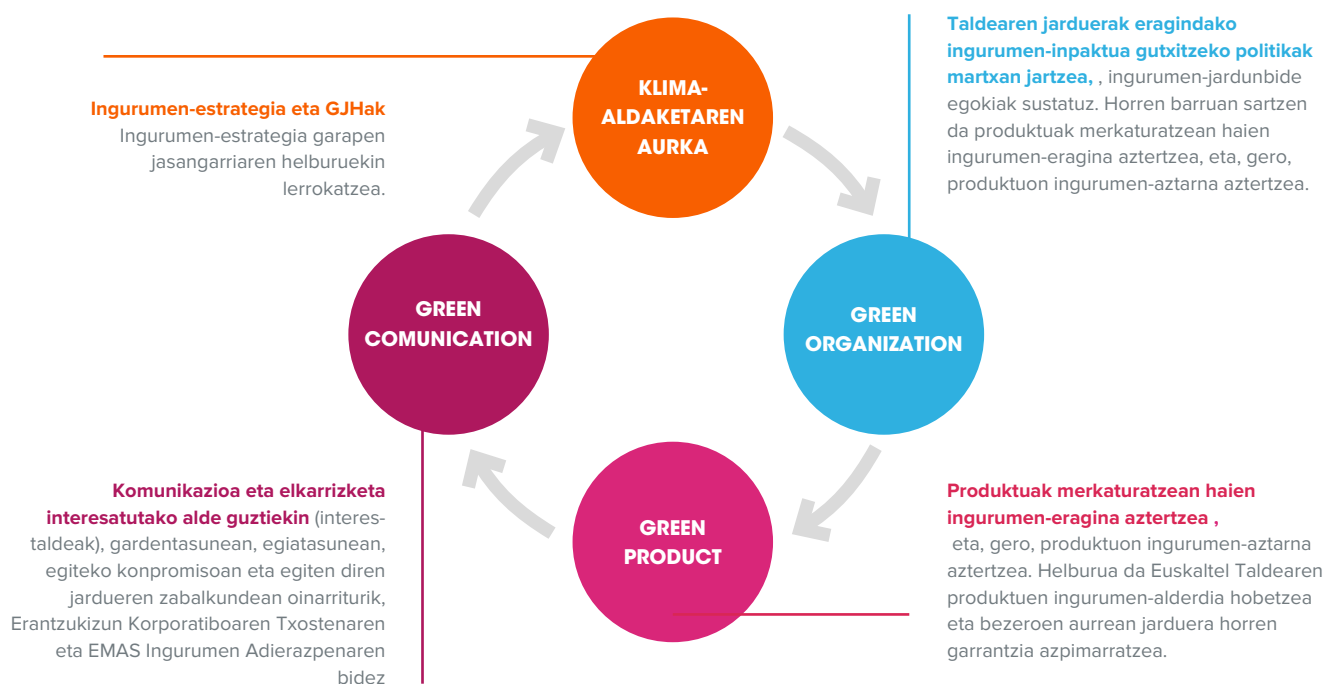
Egunero ingurumenarekiko jasangarria den jarduera digitalaren alde lan eginez

Jakin badakigu zer ingurumen-erronkari aurre egin behar diogun, eta, horregatik, jarrera arduratsua sustatzearen alde lan egiten dugu, gure jardueraren ingurumen-alderdiak etengabe hobetzeko eta Taldearen ingurumen-inpaktuak murrizteko, hazkuntza eta aldaketa teknologikoko testuinguruan.



Euskaltel Taldeak bere Ingurumeneko Plan Zuzentzailea garatzen jarraitu du 2018an, klima-aldaketaren kontrako borroka eraginkorrekiko eta baliabideen erabilera eraginkorrekiko konpromisoaren adierazgarri. Plan horrek, Ingurumen Politika barnean hartzen duen Kudeaketa Sistema integralaren Politikarekin batera, osatzen dute Natura Kapitalak Garapen Jasangarriko Helburuei (GJH) egingo dien

ekarpenaren gida nagusia; bereziki, 12. GJHa “Ekoizpen eta Kontsumo Arduratsua” eta 13.a “Klimaren aldeko Ekintza” dira kontuan hartu beharrekoak. Plan zuzentzaile horrek zehazten ditu zer gidalerro jarraitu behar diren Taldearen karbono-aztarna murrizteko, ingurumen-kudeaketa hobetzeko, eta, beraz, Euskaltel Taldea dagoen autonomia erkidego bakoitzeko Agenda 2030ri ekarpena egiteko.



Gainera, ekitaldi honetan, Taldearen hiru negozioen jardueran hainbat sinergia identifikatu dira eta zerbitzu berriak ezarri dira, kalitateko zerbitzu bat eskaintzeko, eta, aldi berean, ingurumenarekiko eraginkorrak eta arduratsuak izateko.

Azkenik, nazioartean aintzatespen handiena eta betetze-estandarrik altuenak dituzten arauen eta ziurtagirien arabera ingurumen-kudeaketako sistema ezartzen jarraitu du Taldea; adibidez, 2016-2018 urteetan hiru enpresetan ezarri da ISO 14001 Araua.



Klima-aldaketaren aurkako ekimenak

Euskaltel Taldeak ingurunea zaintzeko konpromiso publiko bat du, Ingurumeneko Plan Zuzentzailean gauzatzen dena. Ingurumen-estrategiaren zutarrietako bat da klima-aldaketaren aurka egitea, eta klima-aldaketa eragiten duten igorpenei eragiten dieten inpaktuak gutxitzeko ekimenak egitea.

Gainera, pertsonen, enpresen, erakundeen eta administrazio publikoen konpromisoak bateratzen dituen ekimen aitzindari batekin bat egiten du Taldeak: #PorElClima Komunitatean parte hartzen du. Ekimen horren bidez, klima-aldaketaren aurka borroka egiteko ekintzak bateratzen dira, Pariseko Hitzarmenak ezarritako gidalerroei jarraituz.

Horrez gain, eraikin korporatiboak gero eta eraginkorrago eta jasangarriagoak dira, eta, besteak beste, energia berdea erosten hasi dira eraikin korporatiboak hornitzeko. Energia salerosteko epe luzeko hitzarmen bat sinatu dute (PPA, Power Purchase Agreement) Iberdrolak eta Euskaltelek, aktibo berriztagarriak oinarri hartuta elektrizitatea hornitzeko. Energia-enpresa batek telekomunikazio-operadore batekin sinatutako Espainiako lehen PPA da.

Euskaltel Taldeak Basque Ecodesign Center-en parte hartzen du. Egoitza Euskadin duen erakunde hori sektore pribatuko enpresen eta Eusko Jaurlaritzaren arteko lankidetzatik sortu da. 2018an, hiru jarduera-lerro handi garatu ditu:

- Ingurumen Azterna Korporatiboa eta Ingurumena Kudeatzeko Sistemak integratzea (IKS).
- Hornikuntza-katearen ingurumen-trakzioa.
- Izen ona eta marketin berdea.

Berotegi-efektuko gasen emisioa eta klima-aldaketa

Euskaltel Taldeak, klima-aldaketaren aurkako estrategiarekin bat eginez eta CO₂-emisioak gutxitzeko beharrezko pausoa dela iritzita, bere jardueren karbono-azterna kalkulatzeko du. Horretarako, Trantsizio Ekologikoaren Ministerioari eskatu dio Karbono-azternaren Erregistroan erregistratu dezala, hura konpentsatu eta xurgatze-proiektuetan parte hartzeko. Modu horretan, BEGen emisioen (berotegi efektuko emisioen) txosten bat osatzen da, zuzeneko eta zeharkako emisioak jasotzen dituena.

Taldeak urtero egiten eta argitaratzen ditu berotegi-efektuko gasen emisioen (BEG) kalkuluak, horiek murrizteko plan bat definitzen du, eta hirugarren aintzatetsi baten bidez egiaztatzen ditu. Taldeak erakundeak kontrolatutako emisioak kalkulatzeko ditu, bai zuzenak —erakundearenak diren edo erakundeak kontrolatzen dituen iturrietatik datozenak (1 irismena)—, bai zeharkakoak —kontsumitutako elektrizitatea sortzetik datozenak (2 irismena)—. Euskaltel Taldean, sortutako CO₂-emisio gehienak zeharkako emisioetatik datoz. Horregatik, egindako ahaleginik handienak eta ezarritako neurriak energia berdea kontsumitzearekin eta energia-kontsumoa murriztearekin daude lotuta.

Karbono-azternaren neurketa, gardentasuna erakusteko modu bat izateaz gain, BEG-emisioa gutxitzeko helburua duen konpromiso publiko bat da. BEG-emisioak txikitzeko, emisioak murrizteko planak ezartzen ditu urtero Taldeak, batez ere energia elektrikoaren eta erregaia-eraren kontsumoa murrizteko neurriak osatuak.



EMAS III ziurtagiria saritzeko esteka

https://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/nosotros/responsabilidad_social/2018/2018-declaracion-ambiental.pdf



Ingurumen-inpaktuaren kudeaketa

Euskaltel Taldeak, klima-aldaketaren aurka borroka egiteko duen konpromisoaz gain, ingurumenean inpaktu negatiboak gutxitzen dituen ingurumen-kudeaketa egiteko ardura du, eta, horretarako, ingurumen-jarduera egokiak sustatzen ditu Talde osoan.

Taldearen Ingurumen Politika da Konpainiaren ingurumen-kudeaketaren oinarria, eta Kudeaketa Sistemaren Politikaren barruan dago, Kalitate eta Segurtasun politikekin eta Laneko Osasunaren politikekin batera.

Horren osagarri, ISO 14001 arauaren arabera Ingurumen Kudeaketako Sistema (AENOREk ziurtatu zuen 1999an) du Euskaltel Taldeak, hasiera-hasieratik bikaintasunaren alde duen jarrera oinarri harturik. Dinamika horri jarraikiz, eta Euskal Ingurumen Estrategiarekin egiteko, Euskaltel borondatez atxiki zen 2004an EMAS III Araudira. 2018az geroztik, Taldeko enpresa guztiak daude EMAS araudira atxikita.

Euskaltel Taldeko enpresetan egiaztatutako EMAS III Ingurumen Aintzatespenen bidez, agerian geratzen da bere interes-taldeekiko gardentasun-konpromisoa.

Gainera, aurreko bigarren aldiz 'Erronka Garbia' ziurtagiriarekin egin da Euskaltel Taldearen Akziodunen Batzar Nagusia. Ziurtagiri hori Eusko Jaurlaritzak ematen du, Batzarra ingurumen-jasangarritasuna kontuan hartuta antolatzeagatik. 2018ko Batzar Nagusia jasangarritasuna eta ingurumen-babesa kontuan hartuta antolatzearen ondorioz, Urdaibaiko Biosfera Erreserban basoa berreskuratzeko proiektu batean parte hartu da. Emisioak konpentsatzeko proiektu horren helburua da Batzarra antolatzeak ingurumenean izan ditzakeen inpaktu negatiboak minimizatzea, eta jarduten duen tokiko ingurumena zaintzeko konpromisoan gauzatzea.

Taldeak, ingurumen-alderdi bakoitza ebaluatzeko, aztertu egiten du hari lotutako ingurumen-inpaktua



Ikusi Euskaltelen Ingurumen Aitorpena

https://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/nosotros/responsabilidad_social/2018/2018-declaracion-ambiental.pdf



Ikusi R-ren Ingurumen Aitorpena

<https://legal.mundo-r.com/legal/sites/default/files/imce/pdfs/declaracion-ambiental-gal.pdf>



Ikusi Telecableren Ingurumen Aitorpena

<https://web.telecable.es/documents/36258/487475515/Declaraci%C3%B3n+medioambiental+TELECABLE+DE+ASTURIAS+firmado.pdf/6ed081b9-0dd4-4feb-8d03-231079121a1d>

zenbateraino den kritikoa, eta, horretarako, kontuan hartzen ditu alderdi zuzenak eta zeharkakoak, eta kondizio normalak, anormalak eta larrialdikoak. Alderdi adierazgarrietan jartzen da minimizatze eta kontrolatzeko arreta, eta horiek hartzen dira kontuan batik bat Taldearen ingurumen-helburuak zehaztean. Taldeko enpresa bakoitzak bere alderdi esanguratsuak ditu, baina hiru enpresetan komunak dira energia-kontsumoa eta hondakin arriskutsuen sorrera (berunezko bateriak).

Euskaltel Taldeak, bere jarduerak duten inpaktuaren jakitun, Energia Kudeaketako Sistema bat hartu du, UNE-EN ISO 50001 Arauan oinarritua. Sistema horren bidez, energia-kontsumoen kudeaketa etengabe hobetu nahi da, eta berotegi-efektuko gasen emisioak gutxitu. 2018an, CO₂ baliokidearen BEG emisioak 1.294 Tn igo dira (% 5,6) 2017arekiko, eta 1 eta 2 irismena dute, emandako zerbitzuak handitu egin baitira. Hala ere, Euskaltelek Iberdrolarekin egin duen hitzarmenaren bidez, ingurumen-aztarna gutxitzeko asmoa du energia berdea erositia.

Premisa hori kontuan hartu da 2015az geroztik 4G (LTE) zerbitzurako sarea hedatzeko egin diren lanetan, eta sare-hedapen arduratsu bat ziurtatzen duten irizpideekin gauzatu da, eremu elektromagnetikoei buruzko araudia hertsiki betez.



Informazio gehiago Urteko Kontuen 3.18 atalean



Baliabide-kontsumoaren kudeaketa

Bitartekoak efizientziaz erabiltzea ez da alderdi ekonomiko hutsa, ingurumenarekin ere lotuta baitago. Azkeneko urteetan, aldatu egin dira baliabideak kontsumitzeko ohiturak, eta Euskaltel Taldearen prozesuetan efizientzia hobetu izanak nabarmendu du erabat posible dela aurrera egitea, bitartekoak modu arduratsuan erabiltzeko bidean.

Hori dela eta, Taldeak baliabideak modu efizientearen erabiltzea sustatzen jarraitzen du (ur-eta energia-kontsumoa). Halaber, ingurumena eta energia kudeatzeko Taldean ezarrita

dauzkagun sistemei esker, posible da neurtzea, balioestea eta ekitea, neurriak ezartzen jarraitzeko: halaxe lortuko dugu energia-efizientzia hobetzen joatea eta baliabideen kontsumoa optimizatzen segitzea prozesu operatiboetan.

Erregaiaren kontsumoa murrizteko, Euskaltel Taldeak hainbat neurri garatu ditu: enpresako flotako autoen erabilera lehenestea, ibilgailu partikularren ordez, lan-kontuek eragindako joan-etorrietan; distantzia luzeko komunikazio-teknologiak baliatzea, langileen joan-etorriak



Euskaltel Taldearen uste sendoa da enpresaren funtzioa ez dela amaitzen emaitza bikain batzuk lortzen direnean, baizik eta lan egiten duen komunitatearen eta gizartearen hazkuntzarekiko konpromisoa hartu eta hari laguntzen dionean, emandako konfiantza itzultzeko.

saihesteko, desplazamenduak eta denbora aurreztuz; eta aztertzea zenbaterainokoa den konpainia ordezkatzuz kanpoko ekitaldietara joateko beharra. Horrez gain, Euskaltel Taldeak ingurumen-kudeaketaren esparruan bikaintasunarekin duen konpromisoarekin lotutako sentsibilizazio- eta komunikazio-lana egin du, ISO 14001 arauaren bidez, Taldearentzat egindako obra-kontraten ikuskaritzak antolatuz eta gauzatuz, hirugarrenek hondakinak sorraraz ditzaketenean, hondakin horien errebalorizazioa sustatzeko.

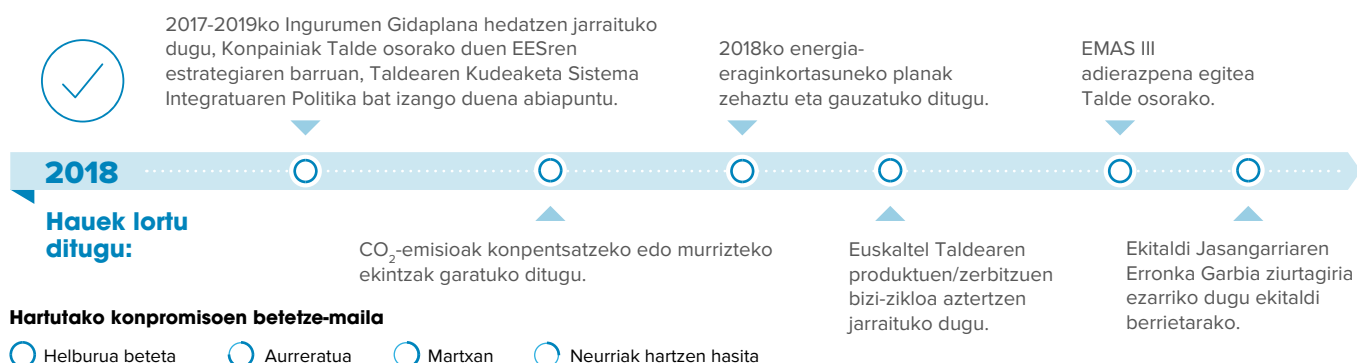
Ekonomia zirkularra

Baliabideak arduraz kudeatzea da Taldearen eragiketa-prozesuen gakoetako bat; izan ere, bere jarduna dela eta, Euskaltel Taldeak, sektoreko gainerako konpainiek bezalaxe, bizi-zikloaren amaieran egokiro kudeatu beharreko produktuak ipintzen ditu merkatuan, bereziki aparatu elektrikoak eta elektronikoak, hala nola deskodetzaileak, kable-modemak eta bideratzaileak. Gailu Elektriko eta Elektronikoen (GEE) berrikuntza-zikloak geroz eta laburragoak dira, eta, horrenbestez, geroz eta maizago aldatzen dira gailuak. Hori dela eta, hondakin-iturri etengabea dira GEEak, eta neurriak hartu beharra dago hori saihesteko, ekipoen berrerabilera sustatuz.

Horren guztiaren jakitun, Taldeak hondakinak murrizteko edo deuseztatzeko hainbat prozedura ipini ditu abian —ekipoak birziklatzea eta berrerabiltzea—, eta beharrezko erremintak eskaintzen ditu ingurumenean ahalik eta inpaktu apalena sortzeko. 2018an berregokitutako bezero-ekipoen ehunekoa guztira merkaturatutako ekipokopuruarekin alderatuta % 63,8 da; beraz, murriztu egin da baliabide naturalen kontsumoaren inpaktua. Horrez gain, bere jardunarekin zuzenean edo zeharka sortutako baliabideen kopurua murrizteko xede berarekin, hainbat urtetatik hona Euskaltel Taldeko negozioek mugikorrak biltzeko puntuak eskaintzen dituzte dendetan, Alboan gobernuz kanpoko erakundearekin lankidetzan.

Taldearen jardunak sortutako bestelako hondakinei dagokienez (pila alkalinoak, botoi-pilak, eta abar), langileei aukera eskaintzen die lanean edo etxean sortutako hondakinak entregatzeko, Taldeak bulegoetan eskura ipintzen dizkien edukiontziak baliatuz.

2018ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



2018KO INGURUMEN-AZTARNAREN DATUAK *

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

BEG emisioak (t. CO₂ baliok.)

	2016	2017	2018
Zuzeneko emisioak (1. irismena)	915,83	1.184,85	1.255,04
Zeharkako emisioak (2. irismena)	9.479,44	21.893,41*	23.117,53
Zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena)	259,60	320,40	332,72

* MITECOk (Trantsizio Ekologikoaren Ministerioak) 2017rako emandako mix elektrikoa erabiliz birkalkulatu da datua.



-% 25

2020an BEG emisioak gutxitzeko konpromisoa

Materialen eta uraren kontsumoa:

Erakundearentzat garrantzitsuenak diren materialari eta ur-kontsumoari dagokiena.

	2016	2017	2018
Papera (t)	141,11	155,78	188,23
Kablea (t)	79,50	73,31	76,32
Ekipoak (t)	200,90	180,92	159,24
Ur-kontsumoa (m ³)	6.039	8.138	7.296



-% 12

ekipo-kontsumo

Energia-kontsumo osoa

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

	2016	2017	2018
Energia elektrikoa (MWh)	57.133,77	65.939,54	66.356,56
Gasolioa (barrukoa) (MWh)**	563,41	531,11	602,17
Gasolioa (kanpoko) (MWh)**	641,96	842,17	848,24
Gas naturala (MWh)	-	109,43	129,33
Energia-intentsitatea (kWh/produktu)*	24,46	24,12	23,10
Energia, guztira****	58.339,14	67.422,24	67.936,30

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

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

***Telecableren kasuan, gasoliorako 0,084 l/km konbertsio-faktorea erabili da.

****Elektrizitate-kontsumoa 514 MWh igo da, bezeroei hornitutako produktuen kopurua igo egin delako; energia-intentsitatea 1 kWh/produktu jaitsi da, eta, beraz, % 4 murriztu da.



-% 4

energia-intentsitatea

Hondakinen sorrera

	2016	2017	2018
Hondakin ez-arriskutsuak			
Papera eta kartoia (t)	28,93	22,73	24,54
GEEH (t)	59,74	28,21	145,33
Hondakin arriskutsuak			
Berun azidozko bateriak (t)	39,33	59,69	37,23
Fluoreszenteak (t)	0,60	1,06	0,43



-% 38

hondakin arriskutsuen sorrera

2019rako konpromisoak



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

2019ko energia-eraginkortasuneko planak zehaztu eta gauzatuko ditugu.

Ziurtagiriaren bidez (EMAS eta ISO 14001) hartutako ingurumen-konpromisoak berritzea.

2019

Hauetan egingo dugu lan...

Hondakinak gutxitzeko eta kudeatzeko eta energia aurrezteko kontzientziazio-neurriak garatuko ditugu.

CO₂-emisioak konpentsatzeko edo murrizteko ekintzak garatuko ditugu.

EUSKALTEL TALDEAREN ESTRATEGIAREN OINARRIAK



Hazkunde
dibertsifikatua



Bikaintasunezko
jarduera



Esperientzia
bereizgarria



Bezero-balioa
babestea

Harreman-kapitala

Euskaltel Taldeak erakundeekiko harremana, babesletza eta harreman publikoaren bidezko hazkuntza dibertsifikatua sustatzen du, eta horien bidez, Taldea dagoen komunitateen garapen ekonomikoa eta soziala sustatzen du.

Aliantzak eratzen laguntzea garapen jasangarria sortzeko

Harreman bat arrakastatsua izango bada komunikazioak ona izan behar duela sinesten dugu. Horregatik, teknologia pertsonen arteko komunikazioaren zerbitzura jartzean du oinarria gure konpromisoak, hala sortzen baitira aliantzak eta horrela laguntzen baitaio tokiko garapen sozioekonomikoari.



Harreman-kapitalak Euskaltel Taldearen xedeari eta ikuspegiari erantzuten dio: zerbitzurik aurreratuenak, kudeaketa-eredu arduratsu bat eta tokiko ingurune sozioekonomikoarekin konprometitua dagoen telekomunikazio-operadorea izatea. Labur esanda, lurralde naturalen garapen sozioekonomikoari lagundu nahi dio, negozioaren eta konpromiso sozialaren bitartez.

komunitateko ekintzailletza berritzailearen garapena eta 9. GJHarekin erlazioz atutako proiektuen garapena sustatzen duten ekintzak bultzatzen dira.

Euskaltel Taldearentzat, lan egiten duen lurraldeetako interes-taldeei hurbiletik entzuteko eta haiekiko konpromisoa garatzeko ezinbesteko

Euskaltel Taldearen xedea eta ikuspegia: zerbitzurik aurreratuenak, kudeaketa-eredu arduratsu bat eta tokiko ingurune sozioekonomikoarekin konprometitua dagoen telekomunikazio-operadorea izatea.

Tokiko garapenarekiko konpromisoa da Taldeak lehiakide diren enpresekiko duen balio bereizgarria, eta, horren bidez, ekarpen nabarmena egiten dio 8. GJHari, Euskaltel, R eta Telecable negozioen bidez. Horri dagokionez, Euskaltel Taldea aliantzak sustatzeko lan handia egiten ari da, eta, gainera, aliantza horiek 2030 Agenda betetzen laguntzen dute, 17. GJHaren bidez, Taldea dagoen komunitateen garapen jasangarriari ekarpena egiten baitio, erakundeen arteko aliantzak, babesletzak eta Taldearen harreman publikoak sustatuz. Gainera, Euskaltel Konekta Fundazioa agente nagusi dela, tokiko

tresna da jarduera instituzionala; bereziki garrantzitsua da interes-taldeen itxaropenak orekatzeko eta haien eskaerak betetzeko, eta proiektu eta ekimenen garapenean ezartzen saiatzeko. Horretarako, Euskaltel Taldeak 360ºko ikuspegiarekin kudeatzen ditu administrazio publikoekin, agente sozialekin, bezeroekin eta klusterrekin, besteak beste, dituen harremanak, eta, horri esker, erakundeak, elkarteak, bezeroak eta kideak hobeto ezagutu ditzake eta aliantza-sare bat sor dezake erakunde, enpresa, sektore eta gizartearekin lankidetzaren sinergiak lortzeko.



Hazkuntza ekonomiko jasangarrirantz

Taldeak lanean dihardu, bere interes-talde guztientzat balioa sortzen lagundu behar duen Enpresaren Erantzukizun Sozialaren estrategiaren bidez, aldi berean erakundearen konpromiso eta balioei eutsiz eta aintzat hartuz bertako gizartea, gardentasuna, kudeaketaren bikaintasuna, gobernu korporatibo egokia, giza eskubideak, genero- eta aukera-berdintasuna, hornitzaileen atxikimendua Erantzukizun Sozial Korporatiboko politikekiko, eta zerga-politika arduratsua.

Fiskalitate arduratsua

Euskadi, Galizia, Asturias eta Nafarroaren garapen ekonomikoan eragiten du Taldeak, bere jarduerak sortzen duen ekarpen fiskalaren bidez. Horren bidez, funtzio ekonomiko eta sozial bikoitza betetzen du, eta gardentasunaren balioa errespetatzen du.

Sortutako balio ekonomikoa (mila euro)	2016	2017	2018
Negozio-zifraren zenbateko garbia (INCN)	561.426	609.275	674.642
Beste ustiapen-sarrera batzuk	360	524	616
Finantza-sarrerak	37	228	918
	562 M€	610 M€	676 M€

Banatutako balio ekonomikoa (mila euro)	2016	2017	2018
Erosketak	26.245	22.946	33.457
Beste enpresa batzuek egindako lanak	103.520	109.463	127.980
Soldatak eta lansariak	38.365	42.452	45.847
Beste ustiapen-gastu batzuk	122.149	151.438	143.363
Finantza-gastuak	47.891	49.109	49.112
Dibidenduen ordainketa	0	54.665	49.603
Sozietateen gaineko eta bestelako zergak	22.215	29.170	32.696
	360 M€	459 M€	482 M€

Atxikitako balio ekonomikoa (mila euro)	202	151	194
--	------------	------------	------------

2018AN ORDAINDUTAKO ZERGAK



58 M€

BEZa eta
IGICa



13 M€

Tasak eta
EJZa



26 M€

PFEZ eta GS



15 M€

Sozietate-zerga

112

milioi euro zergatan,
bereak eta
bildutakoak barne



Hornidura-katearen kudeaketa arduratsua

Euskaltel Taldeak hornidura-katea modu arduratsuan kudeatzeko konpromisoa du, eta, horregatik, garrantzi handia ematen dio tokiko hornitzaileekin elkarri onurak ekarriko dizkioten konfiantzazko harremanak sortzeari, bien arteko truke komertzialak errazteko.

429 2018
737 2017
624 2016
tokiko hornitzaile

Harreman komertzial horiek Taldearen betetze-konpromisoaren testuinguruan egiten dira, Konpainiaren kode etikoa sinatzearen bidez, eta hala bermatzen da truke komertzialetatik eratorritako harreman guztietan kontuan hartzen direla laneko segurtasuna eta osasuna, zerbitzuaren kalitatea, ingurumenarekiko errespetua eta kontsumitzailearen babesa, besteak beste. Hori lortzeko, 2018an kontratu berri guztietan kode hori sinatzeko beharra txertatu da, eta lehendik genituen hornitzaile nagusiek ere sinatu beharko dute. Ekitaldian zehar, Euskaltel Taldeko kode etikoa sinatu dezatela eskatu zaie hornitzaileei. Bestalde, ahalegin berezia egin du Euskaltel Taldeak bere 781 hornitzaileen artean Konpainiaren balio korporatiboak hedatzeko. Euskaltel Taldearen jardueran eraginkortasun operatiboa eta bezeroaren esperientzia dira arrakastarako gakoak, eta, horregatik, ezinbestekoa da hornitzaileen instalazioak eta hornikuntzaren arrakasta bermatzea eta tokiko hornitzaileekin hurbileko harremana izatea. Harreman hori finkatzeko, Taldeak hornitzaileei gaitasunak areagotzeko aukerak eskaintzen dizkie,

trebakuntza-saioen bidez eta hobekuntzak identifikatzen laguntzen duten aldizkako ebaluazioen bidez. Erosketa-prozesu arduratsua bermatzeko, 2018an Talde osora zabaldu dira erosketak monitorizatzeko kudeaketa-tresnak.

Konpainiaren erosketa gehienak bezero- eta sare-eragiketen zerbitzuetarako egiten dira, bai eta teknologiaz hornitzeko ere (urteko erosketa-bolumenaren % 22,2 eta % 42, hurrenez hurren). Taldeak lehentasuna ematen die tokiko hornitzaileei, eta hala, ekonomiari laguntzen dio: Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko 429 hornitzaile ditu, eta, horietatik % 55,5i 10.000 eurotik gorako erosketak egiten dizkie. Zerbitzu-erosketaren bolumen handiari esker, erosketek pisu handia dute Taldeak lan egiten duen eremuetan (% 39,2). Gainerako erosketak beste herrialde batzuetan egin dira, sektorearen konplexutasuna dela eta. Dena dela, hitzarmen iraunkorrak mantentzeari eta inguruko ekonomian eragiteari garrantzi berezia eman zaie aurreko urtean, non aldaketak, hazkundea eta sinergiak izan diren protagonista, eta Euskadin eutsi egin zaie zenbait aliantza estrategikori, hala nola ZTE Managed Services Southern Europe erakundearenari, zeinak erosketa-bolumen osoaren % 14,3 osatu baitzuen. Gainerakoan, hornitzaile batek berak ere ez du gainditzen % 4, negozioa arduratsua, bideragarria eta jasangarria izan dadin.

Halaber, 2018an bateratu egin da erosketa-prozesua. Kudeaketa-sistemaren tresna batean daude ziurtatuta taldearen instalazioetan zerbitzu ematen duten hornitzaileen eta haien langileen % 100. Hornitzaileak hautatzeari dagokionez, Euskaltel Taldeak kontratuak esleitzerako garaian faktore bereizgarritzat hartzen du ingurumen-kudeaketako sistema ezarrita izatea, bai eta elektrizitate-kontsumoari dagokiona ere, bai kostuagatik bai Taldeak ingurumenarekiko duen arduragatik.

¹ Hornitzaile-kopuruaren jaitsieraren arrazoia barneko aldaketa administratibo bat da, zeinaren bidez hartzekodun administratiboak (alokatzaileak, babestuak, elkarreak eta abar) jada ez baitira kontabilizatzen.



Tokiko komunitatearekiko konpromiso soziala



+4 M€

inbertitu dira mezenasgoan



+150

lankidetzaz tokiko erakundeekin



11

hitzarmen ikastetxeekin

EESaren ekimen nagusiak

2018an, Euskaltel Taldea 150 erakunde sozial baino gehiagorekin lankidetzan aritu da hiru negozioen bidez, eta beste 50 erakunderekin, Euskaltel Konekta Fundazioari esker. Tokiko garapen teknologikoari lagundu zaio teknologia berriak sustatuz, eta interes-talde guztiekin konfiantzazko harremanak eratuz. Enpresaren Erantzukizun Sozialari dagokionez Euskaltel Taldeak egiten dituen jarduerak oinarritzeko lau zutarritan multzokatu daitezke, eta lau horiek definitzen dituzte, aldi berean, Fundazioaren jarduerak-lerroak:

Teknologia berriak dibulгатzeko proiektuak

Encounter sarea

Euskaltel Taldeak hainbat informatika-topaketa antolatzen ditu, eta teknologiararen zaleak eta profesionalak elkartzen dira han ezagutza partekatzeko. Euskal Encounter hogeigarrenez antolatu zen Barakaldoko Bilbao Exhibition Centre-n. Ekitaldi arrakastatsua izan zen, esparruan 5.000 ordenagailu baino gehiago instalatu baitziren eta 10.000 bisitari baino gehiago bertaratu baitziren. Berritasunen artean,

ikastetxeei, baztertze-arriskuan dauden kolektiboak eta eten digitala pairatzen dutenei zuzenduriko hitzaldiak eta tailerrak antolatu ziren. Beste urte batez, Zibersegurtasuna izan zen gai nagusia: 2018ko Euskal Encounter-aren lema izan zen. Horrez gain, 2018an Gipuzkoa Encounter egin zen Tolosan eta Araba Encounter Gasteizen, XGN R Encounter Silledan (Pontevedra) eta Technium R Encounter Ourensen.

Gamegune

Euskadiko e-sport lehiaketarik beteranoenaren 19. ekitaldia egin zen Gasteizko Europa jauregian. Lehiaketa-formatua aldatu egin zen, eta gonbidapenen bidez eta aurrez aurreko txapelketetan lortutako zuzeneko postuen bidez osatu zen finalisten zerrenda. HearthStone, CS:GO, Fifa19 eta Clash Royale izan ziren hautatutako bideojokoak. Txapelketa sustatzeko, Gamegune Opens-ak jokatu ziren. Urtean zehar egiten diren zenbait bideojoko-txapelketa eta -liga dira. Nahi duten guztiek har dezakete parte lehiaketa horietan. Onlineko plataforma baten bidez kudeatzen da txapelketa hori.



Zer da Euskaltel Konekta Fundazioa:

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

Dibulgazioko eta teknologia berriko proiektuak

Ekintzailatza eta inkubagailu digitalak

Gizarte-teknologia

Euskaltel Konekta markaren posizionamendua

R eta Telecable katedrak

A Coruña, Vigo eta Oviedoko unibertsitateekin sinatutako hitzarmenei esker, bi katedra sortu dira arlo hauen sustapenarekin erlazionatuta daudenak: garapen kulturala, zientifikoa eta teknologikoa, zibersegurtasuna, bideoa, belaunaldi berriko sareak, eta, oro har, I+G+i proiektuak eta ezagutzaren transferentzia sustatzen dutenak. 2018an, 61 pertsonak parte hartu zuten katedra horietan.



Unibertsitateetako ezagutzari eta berrikuntzari laguntzea

Euskaltel Konekta Fundazioaren bidez, badira hainbat urte Taldea estatuko eta nazioarteko unibertsitateekin lankidetzan aritzen dela, gazteen hezkuntza eta garapen profesionala sustatzeko eta, teknologia berrien esparruan, ekintzailatza- eta berrikuntza-kultura bultzatzeko. Gainera, gizarte-ekimen horietako asko hezkuntza-erakundeekiko itunen bidez sustatzen dira eta, oro har, familia-giroko jarduerak antolatzen dituzten ikastetxeekin elkarlanean.

Women in progress

Emakume ikasleek zientzietako karrerak hautatzea sustatzeko, Gasteizko Artium Museoan martxoan egin ziren jardunaldiak antolatu zituen Euskaltel Konekta Fundazioak El Correo egunkariarekin batera. Hiru egunetan, teknologien mundura hurbiltzen lagundu zieten hainbat hitzaldi eta tailerretan parte hartzeko aukera izan zuten 170 ikaslek.

Girls in Tech

2018an, teknologiaren alorrean konpromisoa, hezkuntza eta emakumeen ahalduntzea lantzen duen irabazi asmorik gabeko erakunde globalarekin lankidetzan aritu da R, eta streaming bidez igorri zen hitzaldian parte hartu zuen. Hitzaldi horretan, teknologien sektorean jarduten duten emakume ekintzaileek sektoreri iritsi zirenean izandako esperientziei buruz hitz egin zuten eta Galiziako hainbat institutu eta ikastetxeetako neskek ikusi ahal izan zuten.

Aula innova

Telecablek hainbat ikastetxerekin parte hartu du gazteen talentua eta ekintzailatza garatzen laguntzeko. Adibidez, 2018an, Asturiaseko Jesuiten Ikastetxeekin egindako hitzarmenari esker, ikastetxei hainbat material teknologikoa eman zaizkie teknologia-klaseetan erabil ditzaten, instalazioetan marka agertzearen truke.

2018ko Buber Sariak

Internet & Euskadi Buber Sariak, Internet & Euskadi Elkartek sustatutako lehiaketa. Lehiaketan, euskal proiektu teknologiko onenak saritu ziren, maila hauetan: euskarazko proiektuak, software librea, gastronomia eta turismoa, herritarren parte-hartzea, nekazaritza-sektorea, makina-erremintaren sektorea, proiektu berritzaileena, nazioartekotzea edo enpresa eta merkataritza.

First Lego League

Nazioarteko robotika lehiaketa: 6tik 16 urtera bitarteko 1.200 parte-hartzailek zientzia, teknologia eta berrikuntzarekin erlazionatutako arazo erreal bat ebaztea du helburu. Innobasque Berrikuntzaren Euskal Agentziak antolatzen du ekitaldia, eta gazteen artean bokazio zientifiko-teknologikoak piztea du helburu, horixe baita Fundazioaren xedeetako bat. Oraingoan, taldeek uraren giza zikloari buruzko ikerketa bat egin behar izan zuten, eta robot autonomo bat eraiki eta programatu. R-k ere jardueran parte hartu du Galizian antolatu denean, eta ekitaldirako Internet-zerbitzua eskaini du.

Global Innovation Day

ETE-ei buruzkoa izan da Innobasquek antolatzen duen Global Innovation Day-ren azken ekitaldia. Global Innovation Day Euskadiko berrikuntzaren erakusleia da, eta Donostian antolatu da lehen aldiz. Azken ekitaldia ETE-ei irtenbide berritzaileak eskaintzeari bideratuta egon da, eta erronka berriei aurre egiteko inspirazio-iturri izan da. Euskaltel Konekta Fundazioak hitzaldietan, eztabaidetan eta topaketetan parte hartu zuen, eta, gainera, aholkularitza eskaini zien Donostiako Kurasaalean prestatutako gunera hurbildu ziren 500 enpresei.

Innova

Fundazioak lagunduta, seigarren Innova jardunaldia egin zen apirilean Guggenheim Museoan. Gure herrialdeko sorkuntza- eta berrikuntza-fororik handiena da jardunaldi hori, eta hainbat alorretako enpresariei, profesionali, ekintzaileei eta ikasleei tresna eta ezagutza berritzaileak eskaintzea du helburu. 300 pertsonak eta 29 txostengilek baino gehiagok parte hartu zuten, eta marketin digitala, komunikazioa, SEOa, musika, branding-a, sorkuntza eta antzeko gaiak landu ziren.

Ekintzailetza eta inkubagailu digitalak

Bind 4.0

Eusko Jaurilaritzak deitutako azelerazio-programa bat da, 4.0 industriako start-up onenen garapena bultzatzeko pentsatua. Programa horren bidez, punta-puntako enpresa industrialekin proiektuak egiten dira, eta laguntza-programa osoa eskaini. Gainera, bizkortu egiten du munduko talenturik onenekin harremanetan jartzeko bidea; horrez gain, puntako teknologiak eskura jartzen ditu, eta 4.0 proiektuen eta soluzioen garapenari laguntzen. Euskaltelek bi proiektutan lagundu zuen aurtengo ekitaldian.

Orkestra

Orkestra Lehiakortasunaren Euskal Institutuarekin lankidetzan, Taldeak Ekonomia Digitaleko Katedran parte hartu du DESI Txostena egiteko (Ekonomia eta Gizarte Digitalaren Indizea). Europan, Espainian eta Euskadin digitalizazioaren heldutasun-maila deskribatzen du txosten horrek.

StartUp: Euskaltel, R eta Telecable.

Euskaltelen, R-ren eta Telecableren teknologia, gaitasunak eta berrikuntza-komunitatea *start-up*ekin, azeleratzaileekin, bezeroekin eta ekoizpen-sektoreekin harremanetan jartzeko programak. Programaren helburua da Euskaltel Taldearen teknologia, berrikuntza eta gaitasunak tokiko enpresa gazte hautatuen esku jartzea.

Pont Up Store

Ekintzailetza-azokan parte hartzea. Azokaren helburu nagusia da herritarrei produktu bat probatzeko aukera ematea, ekintzaileen kultura sustatzu eta tresna berritzaileak eskainiz hainbat tailer eta txapelketen bidez.

Innolab Bilbao

Punta-puntako enpresa eta erakundeekin laguntza duen Innolab Bilbao berrikuntza-plataformarekin lan egiten du Fundazioak. Plataformaren helburua da digitalizazioaren esparruan lana sortzeko ekosistema bat eratzea, tokiko enpresak lehiakorragoak izan daitezen, haien jardueran txerta ditzaketen ezagutza eta irtenbideak eskainiz.

Plan Digitalent

Xuntak bultzatzen duen Galiziako Talentu Digitala Sustatzeko Planaren (Digitalent) kide da R, eta

planaren helburua da tokiko garapen soziala, lan-garapena eta teknologikoa garatzen laguntzea. Horretarako, hainbat hezkuntza-proiektu egin dituzte. Proiektu nagusia Crea R da, eta hau du xede: ekintzailetza-balioak eta STEAM kontzeptuak sustatzea 7tik 13 urtera bitarteko gazteen artean,



robotika-tailerren bidez. Halaber, Startups R DiCo Challenge eduki digitalen azeleragailua garatzen eta abian jartzen ari da R. Sektorean lanpostuak sortzea eta Galizian ekintzailetza eta berrikuntza teknologikoa sustatzea ditu helburu. Horrez gain, AMTEGA (Galiziaren Modernizazio Teknologikorako Agentzia) planaren barruan, aro digitalean jaio ez diren belaunaldiak zuzenduriko Nativos R hitzaldiak eskaini dira, teknologiaren erabilerari buruzko beldur eta sineskeriak baztertzeko.

Telecable – AJE hitzarmena

Asturiaseko Enpresari Gazteen Elkartarekin (AJE) lankidetzak-hitzarmena sinatu da, elkartekide guztiei komunikazio-zerbitzuetan kondizio bereziak eskaintzeko, eta, horren bidez, hazten eta garatzen laguntzeko.

IDEPA eta CEEI erakundeekin lankidetzak

Asturiasen dauden enpresa traktore finkatuekin egiten den lankidetzak publiko-pribatua da, eta enpresa berritzaile gazteen azelerazioan eta traktzioan lagunduko duen programa berritzaile bat garatzea du helburu.

En Conexión

TIC Klusterrak Telecablerekin lankidetzan antolatutako proiektuaren lehen aldia. Asturiaseko ETE berritzaileen eta enpresa traktoreen arteko sinergiak sustatzeko ekimen bat da.

Gizarte-teknologia

HETEL

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

Elhuyar

Hainbat ikastetxetako 900 ikaslek proiektu eta ikerketa zientifikoekin erlazioatutako lanak egin zituzten ikasturtean zehar. Besteak beste, Euskaltel Taldeko profesionalak zituen epaimahai baten aurrean aurkeztu ziren proiektuak.

Osasunetik eta ongizateetik aurrera

Teknologia ardatz harturik, Euskaltel Taldeak konpromiso irmoa du egoera zaurgarrian dauden pertsonen ongizatearekin, eta gizarte-ekimeneko hainbat jardueratan parte hartzen du, langileen eta bestelako kolektibo zaurgarrien osasuna hobetzen laguntzeko.

Aliantzak teknologia sozialarekin

Euskadin, telekomunikazioetako enpresa aurreratu gisa duen irudia sendotzen laguntzen dioten erakunde eta elkarteetako kide da Euskaltel, eta, gainera, gizarte digitala garatzeko ahaleginean laguntzen dioten aliantzak ahalbidetzen ditu arlo ekonomikoan, sozialean eta ingurumenekoan. Besteak beste, Ihobe, GAIA eta Eiken klusterrak, Basque Ecodesign Center, EUSKALIT eta DigitalES dira aliantza horien partaideetako batzuk.



Markaren eta babesen posizionamendua

Euskaltel Taldeak uste sendoa du babesletzan eta harreman publikoetan, marka sendoa eta koherentea sortzeko bide egokiena direlakoan baitago. Halaber, komunikazio-tresna bat dira, bertakoarekiko konpromisoa hurbiltzeko, kokatzeko eta sendotzeko, lotura emozional batetik abiatuta. Ekintza horien bidez, interes-taldeekin harremanak garatzen dira, hurbiltasuna, konpromisoa eta enpresa-jasangarritasuna gidari direlarik, eta horixe da, hain zuzen, ekintzen balio nagusia. Gainera, aldi berean, lotura emozionala handitzen da, eta enpresa arduratsuaren ikuspegia lantzen, eta, aldi berean, pertsonen eta enpresen arteko loturak sustatzen dira.

Euskaltel Taldeko markak ingurune atseginetan agertzen direnean, hau da, goatzeko, ikasteko, trebatzeko eta esperientziak bizitzeko ekitaldietan, eta, oro har, gizarteari hark emandakoa itzultzeko aukera ematen duten esparruetan agertzen direnean, nabarmenago egiten da zer-nolako balioa eransten dion konpainiak pertsonentzat garatutako teknologiarik.

Musika-jaialdiak

Taldea hainbat jaialditan egon da, adibidez, Last Tour-ek Euskadin antolatzen dituen hiru jaialditan: BBK Live, Kutxa Kultur eta Azkena Rock. Gainera, stand-ak jarri ditu parte-hartzaileei wifi zerbitzua eskaintzeko, eta, horren bidez, markaren berri eman zaie 125.000 pertsonari baino gehiagori.

R-k, bestalde, Resurrectionfest musika-jaialdia babestu du, eta, beste arte-diziplina batzuen berri emateko asmoz (tokiko zinemagintza, esaterako), PlayDoc dokumentalen jaialdian, FICBUEU film laburren jaialdian eta STREET STUNTS kale-kulturako jaialdi handienetako batean parte hartu du.

Kultura-jarduerak

Tokiko kulturaren berri emateko asmoz, Euskaltelek babesletzaren bidez lagundu ditu xede hori bera duten jarduerak eta erakundeak. Adibidez, Sarean.eus Fundazioaren proiektua sustatu du. Proiektu hori baliabide digitalak eta euskara batzen dituen topagunea da, eta

kultura teknologikoaren dinamizatzailerik izan nahi du. Ildo berean, R-k galiziar kultura zehar-lerro gisa sustatzen du, egunerokoan eta ekimen zehatzekin, hala nola Museo Do Pobo Galego diruz lagunduz, Galiziako kulturaren ikerketari, kontserbazioari, dibulgazioari eta sustapenari laguntzeko. Hizkuntzari dagokionez, R aitzindaria izan da, bere ibilbidea hasi zuenetik galegoaren erabileraren alde egin baitu komunikazio guztietan.

R-rentzat galegoa erabiltzea bere izaeraren beste ezaugarri bat da, eta gainerako ezaugarriekin batera naturaltasun osoz txertatzen da. Markaren zati da, Galiziako bezeroekiko hurbiltasuna eta Galiziako gizartearekiko eta kulturarekiko

Euskaltel Taldeko markak ingurune atseginetan agertzen direnean, hau da, goatzeko eta ikasteko ekitaldietan agertzen direnean, nabarmenago egiten da zer-nolako balioa eransten dion konpainiak pertsonentzat garatutako teknologiarik.

duen konpromisoa erakusteko modua, hain zuzen. R-k Galiziarekiko duen konpromisoa arlo teknologikotik haratago doa, eta, horregatik bezeroekin harremanetarako galegoa erabiltzearen alde egiten du etengabe, bai eta markari estu lotuta dagoen eta Galiziaren berrikuntzako eta garapeneko balioen adierazgarri den izaera-ikur gisa ere. Horregatik guztiagatik, komunikazio, publizitate eta enpresa-iragarki guztiak galegoz egiten dira, lantokietako, webguneko, fakturetako, kontratuetako, sare sozialetako eta blogetako testu eta ikur guztiekin egiten den bezala. Berdin gertatzen da R-ren Operazioen Gune Nagusira egiten diren bisita gidatuetako azalpen eta aurkezpen

korporatiboekin ere. Enpresan, sail berezi bat dago, kanpo komunikazioetan galegoa behar bezala erabiltzen dela ziurtatzeko lan egiten duena, eta enpresako profesionalek hiztegiak eta eskuliburuak dituzte bertan, beren eguneroko lanaren lagungarri.

R-k era aktiboan parte hartzen du Galiziako Xuntako Dirección Xeral de Política Lingüística garatutako Hizkuntza Normalizaziorako Planean, baita Galicia Empresa fundazioan ere, zeinak galegoaren erabilera sustatzen baitu enpresa-sektorean.

Euskaltel Taldearen hizkuntza-politikaren emaitza da posizionamendu hori; izan ere, jarduten duen komunitateetako hizkuntzekiko errespetua sustatzen du, bezeroek harreman komertzialetarako hautatzen duten hizkuntzaren erabilera bermatzeko. Horretarako, hizkuntza horien erabilera dinamizatzeko trebakuntza eta hainbat jarduera sustatzen dira enpresa barruan.

Hala, Euskaltelek Euskara Plan bat egiten du, eta urte osoan zehar euskararen ezagutzarekin eta erabilerarekin lotutako topaketak eta ekintzak antolatzen ditu. 2018an, Euskadi osoan egin zen Euskaraldia proiektuarekin bat egin zuen. Proiektu aitzindari horretan gizarteak, instituzioek, udalerriek eta erakundeek parte hartu zuten, eta ariketa sozial bat izan zen, pertsona bakoitzak dituen hizkuntza-ohiturak berrikusteko.

Telecablek, bestalde, beste behin ere Gijongo Metropoli 2018 jaialdia eta Gijongo Nazioarteko

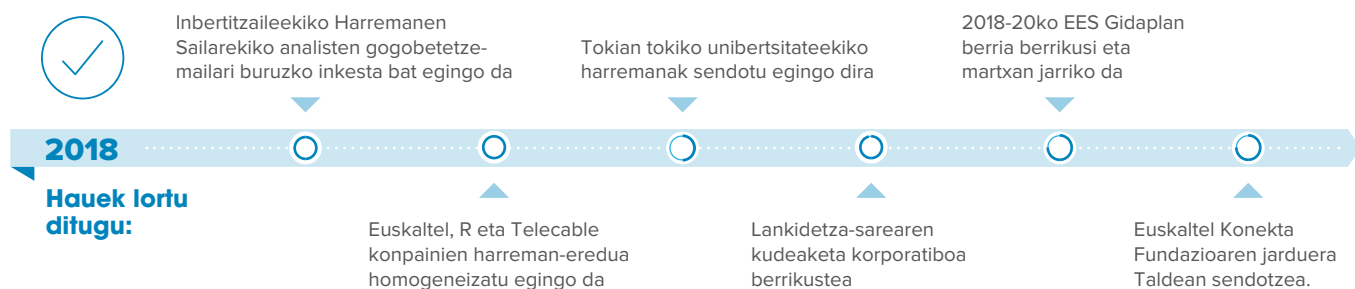
Zinema Jaialdia babestu zituen. Azken horretan, Telecable gela inauguratu zuen Yelmo zinemetan, eta bertaratu zirenek Donostiako Zinemaldian eman zituzten zenbait film ikusteko aukera izan zuten.

Kirol-jarduerak

Kirola babestuz, tokiko ingurunean sustraitzen dira hiru markak. Alde batetik, Euskaltelek herrialdeko gizonezkoen eta emakumezkoen futbol-talde nagusiak babesten ditu: Athletic Club, Real Sociedad, Osasuna, Eibar eta Alavés. Halaber, beste kirol batzuk ere laguntzen ditu; esaterako, LaKanter a nazioarteko skate txapelketa, emakumeen surf txapelketa, emakumeen saskibaloia eta herri-lasterketak. Telecablek, berriz, emakumeen kirolari laguntzen dio Telecable Hockey Clubaren bidez. Bestetik, R-k Obradoiro, Breogán, Leyma Coruña eta Club Baloncesto Ourense saskibaloit-taldeak babesten ditu, bere interes-taldee tokiko taldeenganako pasioa helarazteko. Horrez gain, bestelako kirol-jarduera batzuk ere babesten ditu; adibidez, slackline, boulderra eta antzeko diziplinak batzen dituen STREET STUNTS jaialdia.

Ekitaldi sozialak ere antolatzen dira, kirol egokitua sustatzeko, Kirol Egokituaren Euskal Federazioarekin lankidetzan, eta futbol-, saskibaloit- eta errugbi-txapelketak egiten dira adimen-desgaitasuna duten jokalariek hartzen dituzten talde mistoekin. Azkenik, tokiko kirolak, euskal pilota adibidez, sustatzen dira, herri-kirolen ekitaldien bidez.

2018ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



Hartutako konpromisoen betetze-maila

○ Helburua beteta ○ Aurreratua ○ Martxan ○ Neurriak hartzen hasita

Ekimen solidarioak

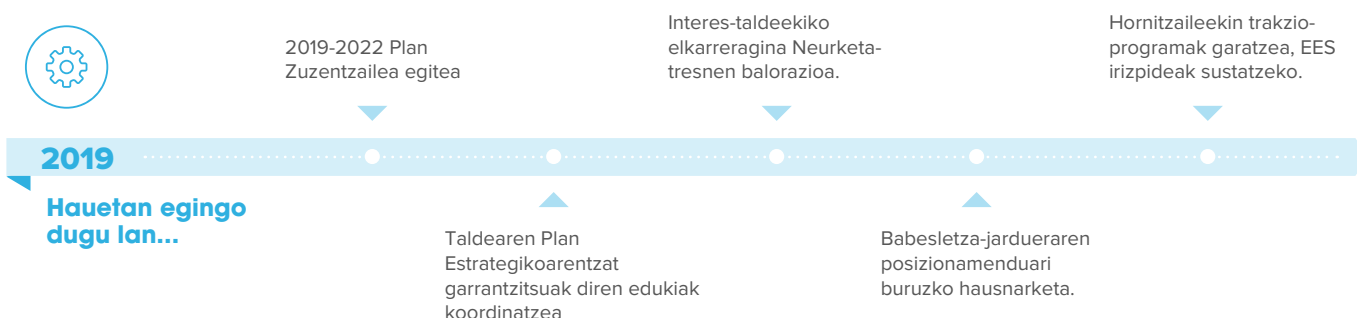
R-k bereziki ekintza hauekin laguntzen die erakunde sozialei: tonbola solidarioak, tapoiak jasotzea, langileen donazioak Nómina Solidaria programaren bidez, arropak jasotzea eta ingurumenari edo plastikoen birziklapenari buruzko hitzaldiak. Egindako 30 ekitaldi baino gehiagori esker, 2.116 € jaso ziren, eta, besteak beste, gizarte-bazterketa arriskuan dauden eta genero bortizkeria pairatu duten Galiziako 2.000 pertsonari baino gehiagori lagundu zien Taldeak. Ekimen horietatik gehienek 8. eta 9. GJHei erantzuten diete: “Lan duina eta hazkunde ekonomikoa” eta “Industria, berrikuntza eta azpiegitura”, hurrenez hurren.

Euskaltelek, bestalde, tokiko GKEi laguntzen die, batez ere, SMS solidarioen programaren bidez. Programa horrekin 25.7655,6 € bildu ziren eta 14 erakunderi lagundu zitzairen. Gainera, elkarteekin zuzenean lan egiten du eta VIP palkoak uzten dizkie adimen-desgaitasuna duten pertsonari laguntzen dieten erakundeei. 2018an, beste hainbat ekimen solidario egin ziren, adibidez, tapoi-bilketa, Gabonetako azoka (irabaziak Aspace-Bizkaia elkarteari eman zitzaizkion), eta EiTBko Telemaratoian parte hartu zen, birika-minbizia ikertzen laguntzeko dirua batzeko.

Elkarteak

- Aop (Eramangarritasunaren Aldeko Operadoreen Elkarte)
- Adegí
- Aed - Emakume enpresari eta zuzendarien elkarte
- Aedipe
- Aguirre Lehendakari Center
- Apd
- Artium
- Ascom
- Cluster De Las Tic De Galicia
- Gran Area Comercial Obelisco
- A Pasaxe elkarte
- Asociacion De Amigos Do Cgac
- Asociacion De Empresarios Del Polígono De A Grela
- Asociación Empresarios de Mos
- Bedc (Basque Ecodesign Center)
- Bilbao Metropoli 30
- Bind 4.0 - Eusko Jaurilaritza
- Bizkaired (Bizkaiko Enpresen Elkarte)
- Cable Labs
- Cableurope
- Bilboko Merkataritza Ganbera
- Gijongo Merkataritza Ganbera
- Cebek
- Centro De Innovación
- Bilbao (Cib)
- Cespa
- Euskal Enpresarien Elkarte
- Club Asturiano De Calidad
- Club Financiero Atlantico
- Club Financiero Vigo
- Cluster Audiovisual Galego
- Clustertic
- Confefask
- Confederación Empresarios A Coruña
- Confederacion Provincial De Empresarios De Pontevedra
- Contac Center
- Ctam Europe
- Digitales (Sustituye Ametic)
- Eiken Cluster Audiovisual
- Elhuyar
- Elkargi
- Euskalit
- Fade
- Kudeaketa eta Finantza Foroa
- Fund. Ctic
- Fund. Oviédoko opera
- Fund. Valdes Salas
- Jóvenes Empresarios Fundazioa
- BBK Banku Fundazioa
- Citic Fundazioa
- Galicia Empresa Fundazioa
- Gradiant Fundazioa
- Novia Salcedo Fundazioa
- Tecnalia Research & Innovation Fundazioa
- FVEM - Bizkaiko Metaleko Enpresen Federazioa
- Gaia
- Gaia Netexchange
- Hamaika Tebista
- Ica (Administrazio Kontseilarien Institutua)
- Ihobe
- Inkolan
- Innobasque
- Izaite
- Kontsumobide
- Kursaal Eszena
- Mik (Mondragon Innovation & Knowledge)
- Museo Do Pobo Galego
- Orkestra -Lehiakortasunerako Euskal Institutua
- Guggenheim Museoko Patronatua
- Zahartzaroari buruzko Berrikuntza Poloa
- Kontu-ikuskatzaileen Erregistro Ofiziala
- Safelayer
- Sea
- Tecnalia
- Unirisco, S.c.r.s.a.
- Vicomtech

2019rako konpromisoak



EUSKALTEL TALDEAREN ESTRATEGIAREN OINARRIAK



Hazkunde
dibertsifikatua



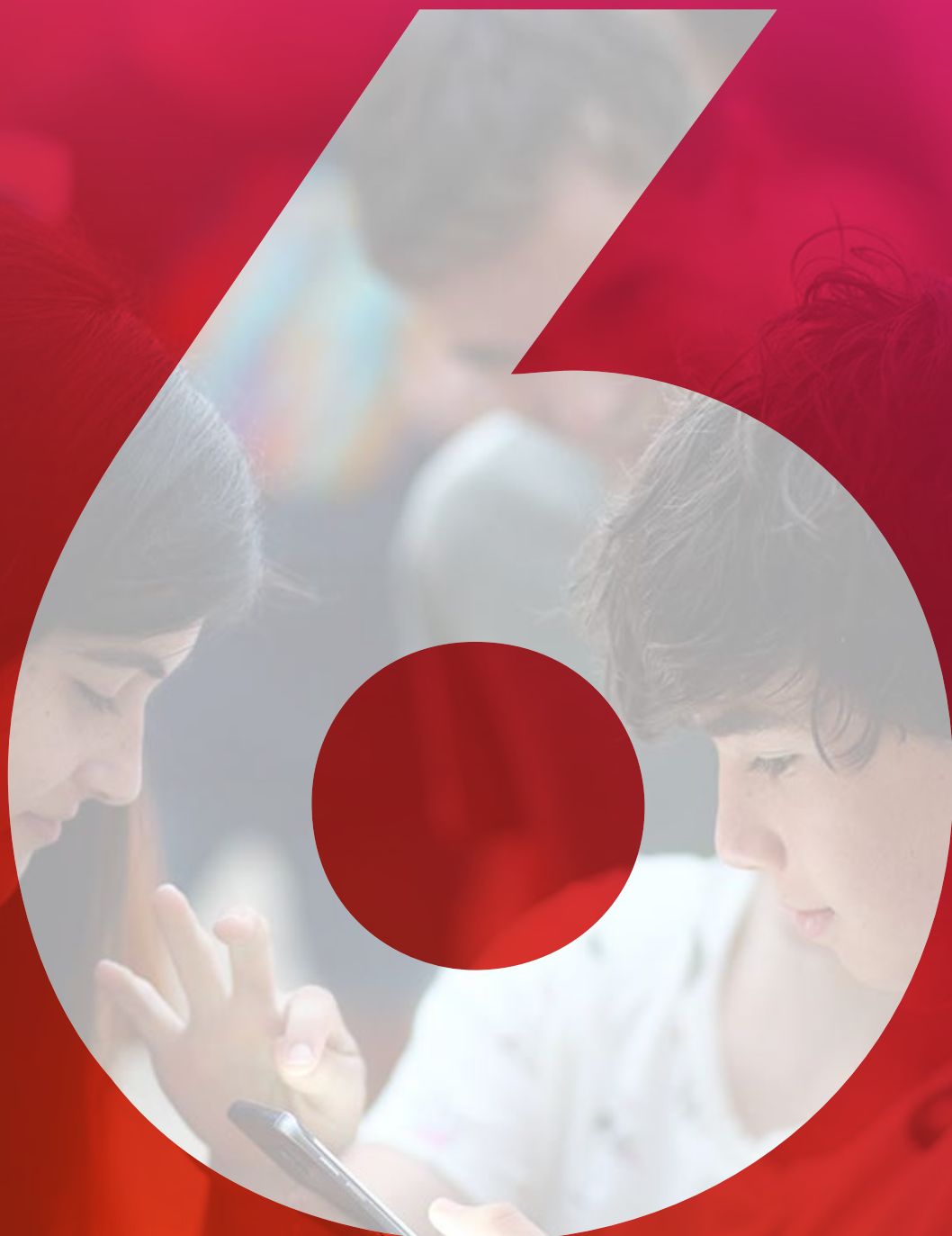
Bikaintasunezko
jarduera



Esperientzia
bereizgarria



Bezero-balioa
babestea



Kapital intelektual

Kapital intelektualak Plan Estrategikoko zutarri guztiak ukitzen ditu zeharka. Gainera, berrikuntza da balio korporatiboetako bat eta Talderako gairik garrantzitsuenetako bat, 2018an egindako materialtasun-analisiaren arabera.

Berrikuntza eta gizartearen eraldaketa digitala sustatzen

Etengabeko berrikuntza eta teknologia berrienak erabiltzea ezinbestekoa da guretzat, telekomunikazio-sektoreko enpresa batentzat; izan ere, gure bezeroei eta interes-taldeei tresnarik berritzaileenak eta eguneroko jardunean lagunduko dieten zerbitzuak eskuratzeko aukera ematea da gure helburua eta eginkizuna.



Berrikuntzaren abangoardiarekiko konpromisoa jasota du Taldeak, bai Plan Estrategikoan, bai balio korporatiboetan. Interes-talde guztiekin dagoen harremanak prozesuen digitalizazio are eta handiagoa eskatzen du, baita berrikuntzak ekartzen duen eraginkortasuna ezartzea ere, enpresaren ardurari eta jasangarritasunari eta eragin-eremuari dagokionez aurrera egin nahi bada.

Aurreikuspenen arabera, 2020rako, European 16 milioi lanpostutan baino gehiagotan beharrezkoa izango da informazio- eta komunikazio-teknologiak ezagutzea.

Euskaltel Taldearen negozioa etengabe eguneratzen denez —profesional oso kualifikatuek osatua, garapen jasangarriarekin gero eta konprometituago dauden hornitzaileekin aliantzak egiten dituen, eta produktu azkarragoak eta eraginkorragoak eskatzen dituzten bezeroen beharrei erantzuten diena—, nahitaezkoa du Garapen Jasangarriarako Helburuei egin beharreko ekarpenari dagokion estrategia bat; bereziki 9. GJHn egiten duen inpaktu handiarekiko estrategia, hori baita Taldearen jarduerarekin erlazionatutako helburu nagusietako bat.

2018an garatutako zerbitzu nagusiek helburu hauek betetzen lagundu dute, berrikuntzaren bidez: 8. GJHa, tamaina guztietako negozioetan lana dinamizatuta, haien eguneroko jardueran teknologia berriak txertatu ahal izan baitituzte kostu onargarriarekin; 10. GJHa, desberdintasunak murriztu eta nekazal-eremuetan Internet-era sartzeko aukera sustatu baita; 11. GJHa, hiriei modu jasangarrian eraldatzen lagundu baitzaie, hiriguneetako bizitza bateratzen laguntzen duten abangoardiako teknologien bidez; eta, azkenik, 12. GJHa, teknologiaren kontsumo arduratsua sustatu baita hainbat ekimenen bidez, eta, halaber, modu eraginkorragoan produzitzen baita, aliantza estrategikoen ekoizpen arduratsua kontuan hartuta.

Gainera, aurreikusi da 2020an European 16 milioi lanpostu baino gehiagotan beharko dela informazio- eta komunikazio-teknologiak ezagutzea. Hori dela eta, Euskaltel Taldeak bere burua ikusten du ez bakarrik trantsizio orekatu horren eragile gisa, baita eraldaketa digital horren arduradun gisa ere. Euskaltel Taldearen 2018ko helburu nagusia izan da IKTak gizarteari gerturatzea, eta, horretarako, teknologia berrien erabilera sustatzea eta haien jakintza eta erabilera arduratsua zabaltzea gizartean. Horregatik, Taldeak berrikuntza teknologikoaren eta I+G+b-ren aldeko apustu sendoa egin du, pertsonak pertsonentzat egindako irtenbide teknologikorik onenak lortzeko.

Berrikuntzako inbertsioa

Euskaltel Taldea garrantzitsua da Euskadin, Galizian eta Asturiasen, teknologiaren, kultura digitalaren eta digitalizazioaren arloetan, enpresetan nahiz pertsonen eguneroko bizitzan.

Gero eta negozio, sektore eta jarduera gehiagori eragiten diete teknologia digitalek eta informaziorako sarbideak, eta horren ondorioak eta efektuak ez dira guztiz ezagunak oraindik. Hala ere, guztiak ados daude esaterakoan industrien eta, oro har, ekonomiaren digitalizazio gero eta handiagoak balioa sortzen duela, eta negozio-eredu berriak garatzeko aukera ematen duela. Gainera, negozio-eredu horiek aldaketa nabarmenak ekarriko dituzte enpresen balio-proposamenetan, enpresek bezeroekin dituzten harreman-ereduetan, eta, eraginkortasun handiagoa lortzeko asmoz, produkzio-prozesuak optimizatzean.

2018an, Euskaltel Taldeak beste agente batzuekin elkarlanean, besteak beste, proiektuen digitalizazioarekin lotutako berrikuntza landu du Innolab proiektuan, eduki digitalen berrikuntza landu egin du Startup R DICO Challenge-n, eta zahartzeari lotutako berrikuntza landu du, OKencasa proiektuan. Horrez gain, hainbat zentro teknologikorekin batera lan egiten du (Tecnalia, Vicomtech, Gradiant,...) jarduten duen lurraldeetan berrikuntza bideratzeko eta sustatzeko.

Lan horri esker, ekonomia digitalaren garapenak lurraldeetako lehiakortasun-kondizioak hobetzen ditu. Arrazoi horrengatik, enpresa-ehunaren digitalizazioa kontuan hartu beharreko faktore gakoetako bat da Euskaltel Taldeak jarduten duen lurraldeetako gobernuek sustatutako espezializazio adimendunaren estrategietan (RIS3).

Testuinguru horretan, Euskaltel Taldeak ORKESTRArekin (Lehiakortasunaren Euskal Institutuarekin) lan egiten du Ekonomia Digitaleko Laborategian, eraldaketa digitala behar bezala garatzeko dauden erronkak identifikatzeko eta, ikerketatik abiatuta, Euskaltel arlo horretako erreferente bihurtzeko. Halaber, eragile gakoekin lan egiten du ikerketa eraldatzailearen ikuspegitik, beharrezkoak diren politika eta mekanismo estrategikoak sustatzeko.

16 pertsonen osatzen duten Berrikuntzaren Unitate Korporatiboak, berriz, ikertu eta aztertu egiten ditu, besteak beste, sektorearen joerak, teknologia berriak, Taldeak proiektu berriak abian jartzeko duen bideragarritasuna eta zerbitzu berriak merkaturatzeko une egokia. Talde horrek sustatzen du, beraz, eraldaketa digitalak eskaintzen dituen aukera guztiak txertatzen dituzten gailu eta zerbitzu berriak sortzeko oinarritzko ikerketa, kontuan hartuta teknologiak gero eta gaitasun handiagoa duela ekarpenak egiteko Taldeak jarduten duen komunitateetako arlo sozialean eta ingurumenekoan.



2 M€

inbertitu dira berrikuntzan



10

zerbitzu berri

Eraldaketa Digitalerako aliantzak

Euskaltel Taldeak teknologian adituak diren beste agente batzuekin aliantzak egitean oinarritzen du, orobat, bere berrikuntza, bezeroei emandako zerbitzuetan berrikuntza hori txertatzea errazteko. Horregatik, hainbat ekintza egiten ditu, eta unibertsitatei eta beste erakunde eta enpresei ere laguntzen die bere negozioen jardueraren bidez (Euskaltel, R eta Telecable) eta Euskaltel Konekta Fundazioaren bidez. Azken horrekin, ekintzailatzaren sustapenari eta berrikuntzari buruzko ikerketari laguntzen dio diruz eta adimenaren bidez. IoT, Big Data eta RPA (Robot Process Automation) alorretan garatutako proiektuen bidez Euskaltel Taldeak eskuratu duen jakintzari eta azken urteetan garatutako aliantza-sareari esker, eraldaketa digitalari buruzko proiektuak egin ahal izan dira bezeroentzat, eta aplikazioak garatu dira farmazia sektorerako, retail-sektorerako, 4.0 industriarako eta Smart Cities-erako. Hauek dira eremu horretako ekimenik nabarmenenak:

- Smart Lugo: Euskaltel Taldeak Smart Parking eta Smart Metering zerbitzuak eskaintzen ditu.
- Smart Gijón: hiri-mugikortasunari buruzko txostenak egiten ari dira sare mugikorreko datuetan oinarrituta.
- EDIXGAL Plana, zeinaren bidez R-k Galiziako Xuntari laguntzen baitio

digitalizazio-planean eta gazteen artean STEAM bokazioak sustatzen.

- R eta Telecable katedrak, zibersegurtasunari eta teknologia berrien ezagutzaren transferentziari buruzkoak.
- Bind 4.0 eta Innolab proiektuak, zeinetan Euskaltel Konekta Fundazioak Eusko Jaurlaritzarekin, Bilboko Udalarekin eta beste enpresa ekintzaile batzuekin batera lan egiten baitu. Lehenengoa 4.0 industriako start-up onenen garapena bultzatzeko programa publiko-pribatua parte hartzean datza. Programa horren bidez, punta-puntako enpresa industrialekin proiektuak egiten dira, eta laguntza-programa osoa eskaini. Bigarrena enpresa-sormenerako foro bat da, eta berrikuntzari eta negozio digitalari buruzko herrialdeko aditurik onenak ditu, marketin digitala, teknologia berriak, Internet, ekintzailatza eta antzeko gaietan jantziak.

Halaber, Euskaltel Taldeak, gazteen talentua erakartzeko asmoa betez, Deustuko Unibertsitateko Egitezko Ekintzailatzako Master Dualean parte hartzen du; ekintza berritzailea da unibertsitate-eremuan, unibertsitatea-enpresa trebakuntza dualaren bidez egiten baita. 2018an, programa horren baitan, Euskaltelek parte-hartzaileei erronka bat bota zien eremu sozialarekin eta

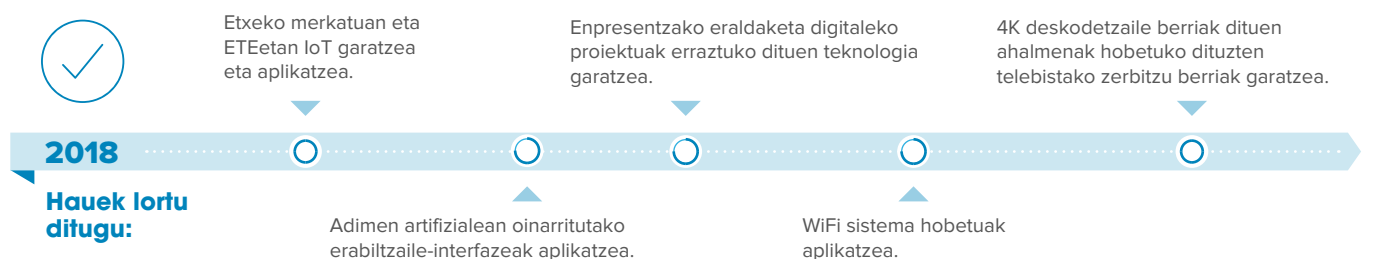
populazioaren zahartzearekin lotua, irtenbide apurtzaileak eta berritzaileak proposatu zituzten. Gainera, enpresetan trebatzen ari ziren denboran, bi ikaslek Euskaltelen lan egin zuten barne-ekintzailatzako proiektuak garatzen, enpresaren laguntza eta aholkularitzarekin.

Gazteen talentuaren aldeko apustua eginez, Euskaltelek Euskadiko beste enpresa lider batzuekin batera Deustuko Unibertsitateko Egitezko Ekintzailatzako Master Dualean parte hartu du; ekintza berritzailea da unibertsitate-eremuan, unibertsitatea-enpresa trebakuntza dualaren bidez egiten baita.

Masterraren lehen urtean parte hartu duten bi ikasle Euskaltelen egon dira sei hilabetez, barne-ekintzailatzako proiektuak garatzen, konpainiako lankideen laguntza eta aholkularitzarekin.

Irailean hasi zen masterraren bigarren ekitaldian, Euskaltelek parte-hartzaileei erronka bat bota zien eremu sozialarekin eta populazioaren zahartzearekin lotua, ikuspuntu ezberdin eta berritzaile batetik irtenbideak proposatu zituzten. Lau egunez, Silver Economy delakoarekin eta Euskadiren digitalizazioarekin erlazioatutako jardura ekonomiko berriak sustatzen dituzten proposamenak landu dituzte, eta gure enpresako lankideei aurkeztu dizkiete.

2018ko konpromisoen betetze-mailaren balorazioa



Hartutako konpromisoen betetze-maila

- Helburua beteta ○ Aurreratua ○ Martxan ○ Neurriak hartzen hasita

Proiektu nagusiak

Euskaltel Taldearen helburu nagusietako bat da IKTak gizarteari hurbiltzea, teknologia berrien erabilera sustatuz eta horien ezagutza eta erabilera arduratsuaren berri emanez. Hori dela eta, Taldeak berrikuntza teknologikoaren eta I+G+b-ren aldeko apustu sendoa egin du, pertsonak pertsonentzat egindako irtenbide teknologikorik onenak lortzeko, eta, horretarako, hainbat ekimen sustatu ditu eta unibertsitateei lagundu die **11** hitzarmenen bidez. Hauek izan dira berrikuntzari dagokionez 2018ko proiekturik nabarmenenak:

Eduki berriak Deco 4Kn

2018an hainbat berrikuntza gehitu zaizkio telebistako deskodetzaileari; horien artean, nabarmentzekoak dira Netflix-ekin eta Amazon Prime-rekin lortutako hitzarmenak, eta "Jarraitu ikusten" funtzioa, bezeroak edukiak gelditu eta ikusten jarraitu nahi duenean abian jartzeko aukera. Euskaltel Taldea: urrutiko agintean Netflixerako zuzeneko sarbidea eskaintzen duen Estatuko lehen operadorea

Euskaltel Life

R-ren Tres Ollos-ekin egin den era berean, Euskaltelek Gauzen Interneterako marka propioa garatu du, Internet etxean duten bezeroentzako doako zerbitzua duena. Hori erabiltzeko, nahikoa da Unitate Zentral bat eta erabiltzaile bakoitzak beharrezkotzat jotzen duen sentsore-kopurua. Hala, bezeroak bere etxean gertatzen den guztiaren berri izan dezake eta nahi dituen funtzionalitateak programatu ditzake, erosotasuna areagotuz eta kontsumoan aurreztuz.

Smart Lugo

R Lugoko Udalaren bazkide teknologikoetako bat da, eta, horri esker, Smart Lugo ekimena diseinatzen hasi da Smart Cities proiektuaren barruan. Proiektuaren helburua da hiritarren bizi-kalitatea eta zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzea, eta, aldi berean, parte-hartzea eta gardentasuna sustatzea kanal berriak erabiliz.



Smart Gijón

Taldeak Gijongo hiri-mugikortasunari buruzko txostenak ere egiten ditu Telecableren bidez, sare mugikorrek datuetan oinarrituta. Proiektu honen helburua da hiri horren Mugikortasun Jasangarri eta Seguruaren Plan Integrala egitea, eta Smart Cities barruko proiektu hori osatzeko TuCycle bizikleta partekatuen aplikazioa garatzea.

2019rako konpromisoak



Adimen artifizialean oinarritutako erabiltzaile-interfazeak aplikatzen.

4K deskodetzailearen ahalmenak hobetuko dituzten telebistako zerbitzu berriak garatzen.

WiFi sistema hobetuak aplikatzen jarraitzen.

2019

Hauetan egingo dugu lan...

Enpresentzako eraldaketa digitaleko proiektuak erraztuko dituen teknologiak eta produktuak garatzen.

IoT-n oinarritutako zerbitzuak garatzen jarraitzen, etxeko bezeroentzat eta ETE-entzat.

7

Bestelako informazioa

Memoria honi buruz

Elementu hauek izan ditugu oinarri Txosten hau prestatzeko lanean: informazio finantzarioa eta ez-finantzarioa kudeatzeko Euskaltel Taldean ezarritako sistema, eta Taldeak bere jarduerak garatzen duen lurraldeetan egindako ekimenak.

Txostenaren irismena eta profila

Global Reporting Initiative (GRI) gidaren arabera prestatu du Euskaltel Taldeak "Enpresa arduratsua" Txostena, haren bertsio gaurkotuena eta xeheena den GRI Standards-en printzipioei eta irizpideei jarraikiz.

Jasangarritasun-txostenak egiteko erabiltzen den nazioarteko erreferentzia estandarra da gida hori, kontuan hartzen baititu akziodun, bezero, langile, hornitzaile eta, oro har, gizarte osoarentzat esanguratsuenak diren alderdi guztiak, barne dela ESG (Environmental, Social and Governance) deritzen alderdiei buruzko informazio zehatza.

GRIk ezarritako jarraibideak betetzeko, materialtasun-azterketa bat egin du konpainiak, eta, hari esker, bere negozioarako garrantzitsuak diren eta konpainiaren interes-taldeek erabakiak hartzeko prozesuetan eragina izan dezaketen gai sozial, ingurumeneko eta ekonomikoetan egin ditzake ahalegin guztiak. Gainera, Nazio Batuen Erakundearen Mundu Itunaren sinatzaile izaki gure Taldea, ekimen horrek ezartzen dituen printzipio horien betetze-maila islatzen du Txostenak. Egindako materialtasun-azterketan garrantzitsutzat identifikatutako gaiak aztertzen ditu dokumentuak, eta orri hauetan daude irakurgai azterketa haren prestatze-prozesua

eta emaitzak. Euskaltel Taldearen jarduerak denboran zehar izan duen bilakaera baloratzeko eta aurkeztutako informazioa konparatzeko oinarria izango dira txosten honetako datuak, aurreko "Enpresa Arduratsua" Txostenean prestatutako oinarritzko lerroari jarraikiz. Gainera, 2018an lehen aldiz igo dira Reporting sistemara hiru negozio integratuen adierazle guztiak. Emandako datu guztietan daude sartuta Euskaltel, R eta Telecable, 2018ko urtarilaren 1az geroztik. CINFOren datuak ez dira kontuan hartu Informazio ez Finantzarioaren Egoeran, negozioaren % 0,11 delako, eta, beraz, ez direlako materializat hartzen.

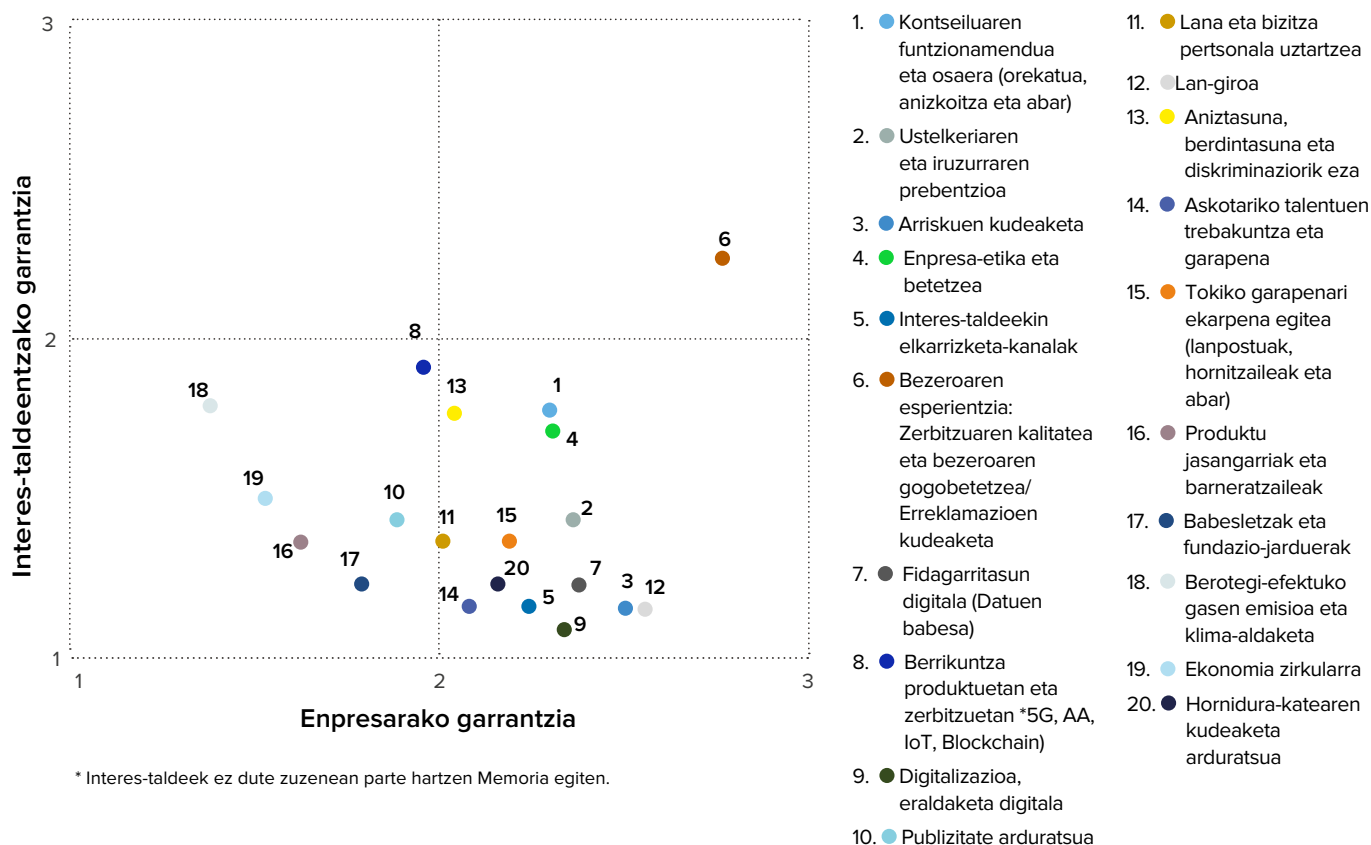
Txosten honen edukia handitu egin dugu, eta hauekin lotu: Euskaltel Taldearen webgunean argitaratutako informazioarekin, EMAS Ingurumen Adierazpenarekin, gobernu korporatiboaren urteroko txostenarekin eta 2018ko ekitaldiko urteko kontu bateratuekin; Kudeaketa Txostenaren parte da, eta haren onespenez, gordailutze- eta argitaratze-irizpide berak zaizkio aplikagarri, Informazio ez-finantzarioari eta aniztasunari buruzko abenduaren 28ko 11/2018 Legeari jarraikiz. Halaber, lege horren errekerimendu berriak kontuan hartu dira Memorian. Halaber, CNMVren Gobernu Oneko gomendioak hartzen ditu aintzat Txostenak.

Materialtasun-azterketa

Euskaltel Taldeak materialtasun-azterketa bat egin du 2018ko ekitaldian, GRI Standards-en estandarren irizpideei jarraituz. Lehenik eta behin, kanpo-azterketa bat egin da, elementu hauek aintzat harturik: sektorearen joera nagusiak; Euskaltel Taldeaz prentsan argitaratutakoaren azterketa sakona, Factiva tresnaren bidez; Taldearen webguneetan eta haren lehiakideenetan argitaratutako edukia; ESKri buruzko PEERsen lerro estrategikoak, sektorearen erregulazioak eta analista nagusiek jasagarritasunaz eskatutako informazioa. Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4GOOD eta CDP izan ditu oinarri nagusi azterketak. Gainera, Euskaltel Taldearen interes-taldean —langileen, bezeroen, gizartearen, akziodunen, hornitzaileen eta erakundeen— esku dauden komunikazio-kanalen bidez jaso diren behar eta ardurak kontuan hartu dira, bai eta interes-talde horiekin egunero lan egiten duten arloetako esperientzia ere.

Azterketa horren emaitza 30 gaiz osaturiko zerrenda izan da. Aurten, lehen aldiz, laneko giroa, emisio elektromagnetikoen kudeaketa eta hornitzaileen gogobetetzea aipatu dira. 30 gai horiei buruzko barne-analisi bat egin zen Euskaltel Taldeko arlo bakoitzak egindako balorazioen bidez (barne-ikuskaritza, komunikazioa, ekonomiko-finantzarioa, aholkularitza juridikoa, compliance, etxeko marketina, marketin korporatiboa, sareko taldea, erakunde-harremanak, estrategia, giza-baliabideak, erosketak, Euskadi, Galizia eta Asturiasekonegozioa eta inbertitzaile-harremanak). Gai bakoitzak aztertzerakoan operazioetan zuen garrantzi-maila eta Euskaltel Taldearen erreputazioan izango zuen inpaktua hartu ziren kontuan. Barne- eta kanpo-azterketa egin ondoren, 20 gairik garrantzitsuenak lehenetsi dira, eta matrize honetan adierazi dira enpresarentzat nahiz interes-taldeentzat garrantzitsuak diren gaiak. 2018ko Enpresa Arduratsuaren Memoriaren gai nagusiak izan dira hauek.

MATERIALTASUN-MATRIZEA



Elkarrizketa, hauekin: Interes-taldeak

Euskaltel Taldeak interes-talde nagusiekin duen harremanean oinarritzen ditu bere estrategia eta bere balio korporatiboak, eta hori da, hain zuzen ere, lehiakideetatik bereizten duena. Taldearentzat ezinbestekoa da harremanak dituzten pertsona-taldeen (langile, bezero, inbertitzaile, hornitzaile eta bestelako agenteen) iritzia, beharrak eta ardurak jakitea, beste enpresek eta administrazio publikoekin dituen aliantzak eta, oro har, gizartearekin duen lotura emozionala baitira negozioaren garapenaren oinarria.

Konpainiaren EES tresna nagusietan zehazten da hori guztia; esate baterako, Taldearen Ardura politikan, zeinak agente bakoitzak bete beharreko konpromisoak eta oinarritzko gidalerroak zehazten baititu, edo EESen Plan Zuzentzailean, zeina interes-taldeein egindako galdeketen bidez identifikatutako itxaropenetan oinarritzen baita. Horrez gain, hurbiltasunaren eta zintotasunaren balio korporatiboek ez dituzte soilik Taldeko profesionalen portaera adierazten eta definitzen; gainerako agenteekin dituzten harremanen kalitatea ere islatzen dute.

Taldeak sortzen duen konfiantza-giroa eta jarduten duen lurraldeetan sortzen duen balioa Komunikazio Plan xehatu bati jarraituta lortzen dira; balio korporatiboetan oinarritzen den plan horretan, interes-talde guztiak hartzen dira kontuan. Taldearen komunikazioak, berriz, ezaugarri hau du: harreman estua bere merkatuarekin eta iritzi-sortzaileekin. Euskaltel, R-k eta Telecablek Euskadi, Galizia eta Asturiasko beren interes-taldeekiko baliatzen dituzten gardentasuna eta hurbiltasuna ditu oinarri harreman horrek. Interes-taldeekiko komunikazio- eta harreman-eredu horrek ospe handia eman diote Taldeari (sektore osoko handiena, zalantzarik gabe), bai eta bere merkatuarekiko identifikazio-maila izugarria ere, zeinak nabarmen bereizten duen lehiakideetatik.

Harremana hurbila eta zintzoa izan dadin, zenbait plataforma baliatzen ditu Euskaltel Taldeak, eta zuzeneko eta noranzko biko elkarrizketa sustatzen du, haren bidez bezeroek, akziodunek, langileek eta gizarteak beren premiak azaldu eta hobekuntzak proposa ditzaten. Kanal Etikoa da kanal garrantzitsuenetako bat, Taldeko profesionalen gain bezeroen, hornitzaileen eta hirugarrenen eskura dagoena, eta erabiltzen da

Taldeari buruzko zalantzak eta galderak argitzeko, eta Kode Etikoa eta jokabide-arauak eta/edo Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboaren Sistemaren barruan dagoen edozein jokaera-araudi, edo aplikagarria den bestelako kanpoko lege edo araudi, urratzen dituen edozein egoera edo ekintza jakinarazteko.

Horrez gain, bezeroen kanal nagusia Customer Experience da. Tresna horri esker, azken urteetan hobeto ezagutu dira erabiltzaileak, eta haien beharrei egokitutako produktuak eta zerbitzuak garatu dira. Bestalde, langileek hainbat tresna

Euskaltel Taldeak interes-talde nagusiekin duen harremanean oinarritzen ditu bere estrategia eta bere balio korporatiboak, eta hori da, hain zuzen ere, lehiakideetatik bereizten duena.

dituzte haien zalantzak eta gogobetetzea adierazteko; urtero egiten den laneko giroaren inkesta da horren adibide bat. Inbertitzaileen kasuan, 300 elkarrekintza baino gehiago egin dira 2018an Inbertitzaileekin Harremana arlo korporatiboaren bidez; besteak beste, *broker* nagusiekin antolatutako *roadshow*-ak eta analistekin egindako hitzaldi eta gosariak (hiruhileko emaitzak argitaratu ondoren egiten dira, batez ere). Gainera, 2018an inbertitzaileen lehen gogobetetze-inkesta egin da; 10etik 7,8ko nota lortu da, eta Inbertitzaileekiko Harremana taldearekin dagoen komunikazio arina nabarmendu da. Halaber, 2017an izan zuen arrakasta ikusita, Investor Day bat antolatu nahi da bizpahiru urtean behin, betiere inbertitzaileei jakinarazi nahi zaien plan bat badago.

Taldearen hurbiltasunaren erakusgarri, gizartearekiko konfiantza-sare bat eraikitzen jarraitu dugu, zenbait ekitaldi babestuz, tokian tokiko kultura garatuz eta digitalizazioa sustatuz,

Euskaltel Konekta Fundazioaren bitartez. Horrez gain, administrazioekiko etengabeko harremanak aberastu egiten du taldearen jardura-eremuaren ezagutza eta haren premia nagusien detekzioa. Halaber, Taldeko hornitzaileekin harreman arin, zuzen eta bi norabidetakoa dago. Hornitzaileak aliatu estrategikoak eta enpresaren parte dira, haiek gabe ezingo baikenuke zerbitzurik eman. Erosketa sailak ezinbesteko funtzioa du haien zalantzak atzemateko eta hornikuntza-katean dauden eta Taldearekin lan egiten duten hornitzaileen (aliatu nagusien nahiz enpresa txikien) gogobetetzea

jakiteko. Hori helarazteko, zuzeneko etengabeko harremana, Kanal Etikoa eta ISO 9001 barruan egiten den hornitzaileen urteko ebaluazioa erabiltzen dira.

Zuzendaritza Taldearen "ate irekiko" politikak, berriz, erraztu egiten du informazio-trukea eta kontsulta-bidalketa. 2018an, Taldearen hedapenari buruzkoak izan dira Kontseiluari eta Zuzendaritzari helarazi zaizkion kezka nagusiak. Kanal batzuetatik eta besteetatik, lan-giroaren kalitatearekiko, aukera-berdintasunarekiko eta digitalizazioarekiko geroz eta interes handiagoa hauteman da, oro har.

Euskaltel Taldearen interes-talde eta elkarrizketa-kanal nagusiak

Interes-taldeak	Komunikazio-tresna	Identifikatutako itxaropen nagusiak
 Gizartea Gizarte-erakundeak, unibertsitateak eta hezkuntza-zentroak, ikerketa-zentroak, eragile ekonomikoak, tokiko komunitatea, iritzi-sortzaileak, kontsumitzaile-elkartek eta komunikabideak.	■ Sare sozialak ■ Komunikabideekiko harremana ■ Unibertsitate eta beste erakunde batzuekiko lankidetzak ■ Sozietatearentzako inkesta	Komunikazioa gizartearekin, erantzukizun soziala, balioa sortzeko gaitasuna eta enpresa-etika.
 Bezeroak Enpresak, etxeko bezeroak, erakundeak eta sektore publikoa.	■ Euskaltelen, R-ren eta Telecableren webguneak ■ Aplikazio mugikorak ■ Erreklamazioak ■ Customer Experience	Bikaintasuna kudeaketan, zerbitzuaren kalitatea, datuen pribatasuna eta gardentasuna tarifetan.
 Profesionalak Hitzarmenaren barruko eta kanpoko profesionalak langileen ordezkariak (LO), bekadunak eta Aldi Baterako Laneko Enpresak	■ Barne-komunikazioko kanalak ■ Intraneta ■ Gogobetetze-inkesta	Lidergoa, laneko giroa, laneko antolamendua, garapen profesionala, aukera-berdintasuna eta barne-komunikazioa.
 Hornitzaileak eta aliatuak Banatzaileak, instalatzaileak, kontratak, hornitzaile estrategikoak, operadoreak, azpiegituren hornitzaileak.	■ Sozietatearentzako inkesta	Tokiko erosketa, gardentasuna eta aukera-berdintasuna.
 Administrazio publikoak Aldundiak, udalak, gobernua, ikuskatzaileak, erregulatzaileak, garapen-agentziak eta sektoreko agentziak.	■ Sozietate-inkesta	Gardentasuna, legea betetzea, ingurumen-kudeaketa eta pertsonen kudeaketa.
 Akziodunak eta inbertitzaileak Kontseilua, akziodunak, analistak eta inbertitzaileak, finantzatzaileak, akziodunekin lotutako prentsa.	■ Gogobetetze-inkesta ■ Inbertitzaileekiko Harremanetarako Bulegoa ■ Akziodunen batzar nagusia	Izen ona galtzeko arriskua, emaitza finantzarioak eta akziodunekiko eta inbertitzaileekiko hurbiltasuna.
 GUZTIAK	■ Kanal Etikoa	Gertutasuna eta gardentasuna interes-talde guztien aurrean indarrean den legedia eta gainerako araudia betetzeaz dagokionez.

Maiztasuna

■ Jarraitua ■ Bi urtez behingoa ■ Urtean behingoa

AENOR

AENOR-en Egiaztapen Aitorpena

GRUPO EUSKALTEL-entzat.

2018 urteari dagokion 11/2018 Legearen arabera informazio ez-finantzarioaren txostenari dagokiona

ESPEDIENTEA: 1999/0485/GEN/04

GRUPO EUSKALTEL-ek (aurrerantzean konpainia) AENOR-en kargu utzi du informazio ez-finantzarioaren txostenaren berrikuste mugatua, 11/2018 Legearen arabera, zeinaren bitartez aldatu egiten den Merkataritzako Kodea, uztailaren 2ko 1/2010 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartutako kapital-sozietateen Legearen testu bategina, eta informazio ez-finantzario eta dibertsitate gaietako kontu-auditoretzetako uztailaren 20ko 22/2015 Legea (aurrerantzean 11/2018 Legea), 2019/02/20ko data duen txostenean barne hartutako bere jardueren egiaztapen epealdirako, Aitorpen honen parte dena.

AENOR-ek aipatutako Legearen arabera egiaztapen hori egin du egiaztapen-zerbitzuetako emaile independentea den aldetik.

Horrela, AENOR-ek egiaztapen hori egin du integritate, independentzia, etika, objektibotasuna, lehia eta eginbide profesionala, konfidentzialtasuna eta portaera profesionaleko printzipioen pean, dituen akreditazioen arabera, ISO/IEC 17021-1:2015 eta ISO 14065 Arauen eta baita Garapen garbiko mekanismo-proiektuen (MDL) egiaztatze eta balioztatzerako Aldaketa klimatikorako Nazio Batuen Hitzarmenak (UNFCCC) emandako akreditazioaren aplikazio-eremu orokorren barruan.

AENOR-ek, aipatutako Legeak eskatu bezala, aitortzen du ez duela parte hartu txostenaren egiaztapenaren aurreko prozesuetan.

Erakundearen datuak: GRUPO EUSKALTEL

egoitza soziala:

AENOR

TEKNOLOGIA-PARKEA - 809. ERAIKINA

48160 DERIO (BIZKAIA)

Erakundearen ordezkaria, informazio ez-finantzarioaren txostenerako: José Félix Gonzalo Camarero jauna, Ingurumen, Ongizate eta Osasunaren Kalitate-zuzendari gisa.

GRUPO EUSKALTEL-ek erantzukizuna izan zuen bere informazio ez-finantzarioa emateko 11/2018 Legearen arabera.

Helburua

Egiaztapenaren helburua da alderdi interesdunei ematea epaiketa profesional eta independentea aipatutako erakundearen informazio ez-finantzarioko txostenean jasotako informazio eta datuen inguruan, 11/2018 Legearen arabera landu dena.

Egiaztapenaren irismena

GRUPO EUSKALTEL-en eta egoera bateratuan barne hartutako sozietateen Informazio ez-finantzarioaren egoera, 2018ko Enpresa arduratsuaren memoria, 2019/02/25ekoa:

EUSKALTEL, S.A.

R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA, S.A.U.

TELECABLE DE ASTURIAS, S.A.U.

CINFO, CONTENIDOS INFORMATIVOS PERSONALIZADOS, S.L.

AENOR

Materialtasuna

Egiaztapenerako hitzartu zen kontuan hartzea desadostasun materialak, hau da, zenbatuak izan daitezkeen omisio, distortsio edo akatsak eta % 5 baino handiagoko diferentzia direnak, aitortutako guztizkoari dagokionez.

Irizpideak

Egiaztapena egiteko erreferentzia gisa kontuan izan diren printzipioak izan dira hurrengo erreferenteetan ezarritakoak:

- 1) Abenduaren 28ko 11/2018 Legea, zeinaren bitartez aldatu egiten den Merkataritzako Kodea, uztailaren 2ko 1/2010 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartutako kapital-sozietateen Legearen testu bategina, eta informazio ez-finantzario eta dibertsitate gaitako kontu-auditoretzetako uztailaren 20ko 22/2015 Legea.
- 2) ISAE 3000 Araua (berrikusia), erreferentzia egiten diona aseguramendu-entzako desberdinei edo informazio finantzario historikoaren berrikusteari
- 3) GRI estandarretan iraunkortasun-txostenen aurkezpeneko mundu-ekimenak ezarritako irizpideak, aitortutako nazioarteko marko horrek antolakuntza aukeratzean erantzukizun sozial korporatiboaren erlazionatutako informazioa zabaltzeko.

AENOR aske geratzen da berariaz erabaki, aitorten honetan oinarritutako inbertsio edo beste mota bateko edozein erantzukizunetik.

Egindako egiaztapen-prozesua

Egindako egiaztapen-prozesuan zehar, mugatutako aseguramendu maila baten pean, AENOR-ek elkarriketak egin zituen informazio ez-finantzarioko txostena bildu eta prestatzeaz arduratutako langileekin eta berrikusi egin zituen hurrengoekin erlazionatutako ebidentziak:

- Erakundeak emandako jarduerak, produktuak eta zerbitzuak
- Emandako informazioaren sendotasuna eta trazabilitatea, barne hartuz hori jasotzeko jarraitutako prozesua, informazioa laginduz lortutakoaren gain

AENOR

- Informazio ez-finantzarioaren txostenaren betetzea eta edukia bere edukian ziurtatzeko osotasuna, zehaztasuna eta egitasuna

Ondorioa

Aurrekoan oinarrituz, gure iritziz, ez dago ebidentziarik suposatzeke Informazio ez-finantzarioaren egoera, 2018ko Enpresa arduratsuaren memorian (2019/02/25) barne hartutako informazio ez-finantzarioari buruzko txostena, GRUPO EUSKALTEL-en lanaren adierazpen fidela ez denik, erantzukizun sozialari dagokionez. Zehazki, ingurumen, gizarte eta langileekin erlazionatutako gaiei dagokienean, barne hartuz berdintasun, diskriminazio eza eta sarrera unibertsala, giza-eskubideak, ustelkeria eta eroskeriaren aurkako borroka eta dibertsitatearen kudeaketa.

Madriren, 2019ko otsailaren 27an

GRI taulak

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH:	Mundu Ituna
GRI 101 Oinarriak					
101	Oinarriak	Bestelako informazioa (81. or)	Taldea		
GRI 102 Eduki orokorrak					
Erakundearen profila					
102-1	Erakundearen izena	Euskaltel SA R Cable y Telecomunicaciones Galicia SA Telecable de Asturias S.A.U.	Taldea		
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak	Euskaltel taldea 2018an (6-8 or.) Bezero-kapitala (43-53 or.)	Taldea		
102-3	Egoitza nagusiaren kokapena	Kontrazala	Taldea		
102-4	Jardueren kokapena	Euskaltel taldea 2018an (6-11 or.)	Taldea		
102-5	Jabetza eta forma juridikoa	Euskaltel SA Egitura- eta kultura-kapitala (22 or.)	Taldea		
102-6	Zerbitzua eskaintzen den markatuak	Bezero-kapitala (47-53 or.) Euskaltel Taldea 2018an (6-11 or.)	Taldea		
102-7	Erakundearen dimentsioa	Euskaltel Taldea 2018an (6-7 or.) Giza kapitala (29. or.)	Taldea		
102-8	Enplegatuei eta beste langile batzuei buruzko informazioa	Ikus 102-8 eranskina (99. or.)	Taldea	8	6. printzipioa
102-9	Hornidura-katea	Harreman kapitala (66. or.) 2016an, EBkoak izan ziren Euskaltel taldearen hornitzaileak, herrialdeotako 14 hauek izan ezik: Kanada (1), Txina (1), Kolonbia (1), Israel (3), Mexiko (1), Zeelanda Berria (1), Suedian (1), Suitza (1) eta AEB (8). Ikusi eranskina (100. or.)	Taldea		
102-10	Erakundeko eta haren hornidura-kateko aldaketa esanguratsuak	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (3-4. or.) Euskaltel Taldea 2018an (6 or.) Egitura- eta kultura-kapitala (23 or.) Harreman kapitala (66. or.) Bezero kapitala (51. or.)	Taldea		
102-11	Zuhurtasunaren printzipioa edo ikuspuntua	Egitura- eta kultura-kapitala (17-19 or.) Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2018ko Urteko Txosteneko E atala.	Taldea		
102-12	Kanpoko ekimenak	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (5. or.) Natura-kapitala (57. or.) Harreman-kapitala (67-73. or.) https://www.euskaltel.com https://blog.euskaltel.com http://konekta.euskaltel.com https://www.mundo-r.com https://blog.mundo-r.com https://www.telecable.es https://blog.telecable.es/	Taldea	17	
102-13	Elkarteetako parte-hartzea	Harreman-kapitala (67-73. or.) Bestelako informazioa (81. or)	Taldea	17	
Estrategia					
102-14	Gobernuaren organo nagusiaren aitortpena	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (2-5. or.)	Taldea		
102-15	Eraginak, arriskuak eta gako-aukerak	Egitura- eta kultura-kapitala (19-22 or.) Ikusi eranskina (104. or.)	Taldea		

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH:	Mundu Ituna
Etika eta zintotasuna					
102-16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (3. or.) Egitura- eta kultura-kapitala (17-19 or.) Giza kapitala (30. or.)	Taldea	16	6. printzipioa
102-17	Etikari buruzko zalantzak ebazteko eta galderak egiteko mekanismoak	2018an, Kanal Etikoa jarri da martxan Euskalteleko profesionalentzat; kanal horren helburua da edozein ez-betetzereen ondoren, bete beharrekoei eta/edo araudi aplikagarriari buruzko zalantzak argitzea. Taldeko sozietate bakoitzaren intranetaren bidez sar daitezke profesionalak kanal horretara. Helburu horiek berak betetzeko, hornitzaileek, bezeroek eta Euskalteletik kanpoko hirugarrenek ere egin ditzakete kontsultak eta zalantzak argitu, Euskaltel taldeko sozietateen intraneten bidez.	Taldea	16	6. printzipioa
Gobernua					
102-18	Gobernu-egitura	Egitura- eta kultura-kapitala (22-23 or.)	Taldea		
102-19	Erabakiak hartzea	Euskaltel Taldea 2018an (9-13 or.) Egitura- eta kultura-kapitala (22. or.) Bestelako informazioa (81. or)	Taldea		
102-20	Gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialei buruzko erantzukizun exekutiboaren maila	Egitura- eta kultura-kapitala (24-25 or.)	Taldea		
102-21	Interes-taldeei gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialei buruz galdetzea	Bestelako informazioa (81. or)	Taldea	16	
102-22	Gobernuaren organo nagusiaren eta batzordeen osaera.	Egitura- eta kultura-kapitala (17-23 or.)	Taldea	5 16	
102-23	Gobernuaren organo nagusiaren presidentzia	Egitura- eta kultura-kapitala (22.or.)	Taldea	16	
102-24	Gobernuaren organo nagusia izendatzea eta hautatzea	Egitura- eta B.-kapitala (22 or.)	Taldea	5 16	
102-25	Interes-gatazka	Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2018ko Urteko Txosteneko D.6 atala.	Taldea	16	
102-26	Gobernu-organon nagusiak misioan, balioetan eta estrategian duen parte-hartzea	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (3. or.) Egitura- eta kultura-kapitala (22 or.) Informazio gehiago, Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2018ko Urteko Txosteneko E atalean.	Taldea		
102-27	Gobernu-organon nagusiaren ezagutza kolektiboa	Egitura- eta kultura-kapitala (23 or.)	Taldea	4	
102-28	Gobernu-organon nagusiaren zereginaren ebaluazioa	Egitura- eta kultura-kapitala (22 or.)	Taldea		

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
Gobernua					
102-29	Inpaktu ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen identifikazioa eta kudeaketa	Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2018ko Urteko Txosteneko E atala.	Taldea	16	
102-30	Arriskuen kudeaketa-prozesuen eraginkortasuna	Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2018ko Urteko Txosteneko E atala.	Taldea		
102-31	Gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen berrikuspina	Egitura- eta kultura-kapitala (24-25 or.)	Taldea		
102-32	Gobernu-organo nagusiak jasagarritasun-kontuen azalpenean duen parte-hartzea	Administrazio Kontseilua arduratzen da 2018ko Enpresa Arduratsuen Txosten hau berrikustez eta onartzeaz, hirugarren batek egiaztatu eta gero.	Taldea		
102-33	Informazio kritikoen jakinarazpena	Kontseilari delegatuaren eta Ekonomia eta Finantzetako zuzendariaren ardura da Kontseiluari jakinaraztea konpainiaren bilakaerari buruzko informazio guztia.	Taldea		
102-34	Gobernu-organo nagusiari jakinarazitako informazio kritikoen izaera eta kantitatea	Oro har, Euskaltel Taldea aritzen den hiru lurraldeetako negozioarekin lotutako gaiak helarazi zaizkio Kontseiluari 2018an: hileko kudeaketa-txostenak, urteko kontuen formulazioa, emaitzak aplikatzeko proposamena, dibidenduak ordaintzeko proposamena, aldiakako informazio publikoa, aurrekontuak eta helburuen definizioa, urteko txostenak onartzea, Akziodunen Batzar Nagusiaren deialdia, adostasun-proposamenak eta administratzaileen txostenak, kontseilari berrien izendapena, administrazio-kontseiluko kargu berrien izendapena (idazkaria eta idazkariordea), barneko antolaketa-egitura, politika korporatiboak, lege-arloko berrikuntza nagusiak, baterakuntza-eremua eta mendeakoa, Euskalteko akziodun garrantzitsuak, eta gobernu korporatiboari buruzko informazioa, besteak beste.	Taldea		
102-35	Ordainsari-politikak	Euskalteko kontseilarien ordainketa-politikari buruzko 2018ko txostena	Taldea		
102-36	Ordainsaria finkatzeko prozesua	Euskalteko kontseilarien ordainketa-politikari buruzko 2018ko txostena	Taldea		
102-37	Interes-taldeek ordainsari-sisteman duten parte-hartzea	Egitura- eta kultura-kapitala (22. eta 23. or.) Euskalteko kontseilarien ordainketa-politikari buruzko 2018ko txostena	Taldea	16	
102-38	Urteko ordainsari-ratioa	Ordainsarien arteko erlazioa % 46koa da. Hitzarmeneko langileak bakarrik hartzen dira kontuan.	Taldea		
102-39	Ordainsarien urteko ratioaren handitze-ehunekoa	Hitzarmeneko langileak erreferentzia gisa hartuta, diru gehien jasotzen duen pertsonaren soldata-igoera % 0koa izan da, eta hitzarmenaren arabera, berriz, % 2koa. Beraz, ratioa % 0koa da.	Taldea		
		Ordainsariaren bilakaera			
			2016	2017	2018
		Ehunekoa	% 2,2	% 2	% 0

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
Interes-taldeen parte-hartzea					
102-40	Interes-taldeen zerrenda	Bestelako informazioa (83.eta 84. or)	Taldea		
102-41	Negoiazio kolektiboa	Giza kapitala (34. or.) Euskaltel Taldeko langileen % 88 lan-hitzarmenen eraginpean daude. Horietatik kanpo geratzen dira gerenteak eta zuzendariak.	Taldea	8	1. eta 3. printzipioak
102-42	Interes-taldeak identifikatzea eta hautatzea	Bestelako informazioa (83. eta 84. or)	Taldea		
102-43	Interes-taldearen inplikazioaren ikuspuntua	Bezero kapitala (43.eta 44. or.) Bestelako informazioa (82-84. or.) Ikusi eranskina (99. or.)	Taldea		
102-44	Gai nagusiak eta jorratutako informazioak	Bestelako informazioa (82. or)	Taldea		
Kontu-azalpenaren jardunbidea					
102-45	Kontabilitateko egoera-orri finkatueta jasotako entitateak	Egitura- eta kultura-kapitala (22 or.) Bestelako informazioa (81. or) Kontabilitateko egoera-orri finkatueta jasotako entitateak hauek dira: Euskaltel SA (taldeko sozietate nagusia), R Cable SA, Telecable de Asturias SA eta Cinfo SL (sozietate filialak). 2018ko uztailaren 11n saldu egin zen Cinfo partaidetza.	Taldea		
102-46	Txostenaren edukien eta gaien mugen definizioa	Bestelako informazioa (81. or)	Taldea		
102-47	Gai materialen zerrenda	Bestelako informazioa (82. or)	Taldea		
102-48	Informazioaren berradierazpenak	Bestelako informazioa (81. or)	Taldea		
102-49	Kontu-azalpenen aldaketak	Bestelako informazioa (81. or)	Taldea		
102-50	Txostena idazteko epealdia	2018ko ekitaldia	Taldea		
102-51	Azken txostenaren data	2018ko otsailak 23	Taldea		
102-52	Kontu-azalpenaren zikloa	Urtean behingoa	Taldea		
102-53	Txostenari buruzko gaietarako harreman-puntua	Kontrazala	Taldea		
102-54	GRI estandarren betetze-mailari buruzko adierazpenak	Egiaztapen-txostena (85. or.)	Taldea		
102-55	GRI edukien aurkibidea	GRI estandarren taula (86-97. or.)	Taldea		
102-56	Kanpoko berrikuspena	Egiaztapen-txostena (85. eta 86. or.) Enpresa egiaztatu baten zerbitzuak (AENOREnak) eskatu ditu Euskaltel Taldeak informazioa egiaztatzeko (finantza-informazioa izan ezik).	Taldea		
GRI 103 Kudeaketaren ikuspuntua					
103-1	Gai materialaren eta haren mugen azalpena		Taldea		
103-2	Kudeaketaren ikuspuntua eta osagaiak	Kudeaketaren ikuspegia: taularen atal bakoitzean dago adierazia.	Taldea	18 16	6. printzipioa
103-3	Kudeaketaren ikuspegiaren ebaluazioa		Taldea		

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 201 Jardun ekonomikoa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 0., 1., 2. eta 5. kapituluetan jaso dira.</i>					
201-1	Zuzeneko balio ekonomiko sortua eta banatua	Harreman-kapitala (65. or.)	Taldea		
201-2	Kima-aldaketaren ondorio finantzarioak eta beste arrisku eta aukera batzuk	Bere jardueren ezaugarriak direla eta, Euskaltel Taldeak ingurumen-inpaktu oso txikia eragiten du bere inguruan. Ezartzen dituen ingurumen-helburuak baldintzatzen ditu horrek, eta aukera ematen digu bermatzeko ez dagoela enpresaren jardueran kudeatzen ari ez garen arriskurik. Klima-aldaketan duen eragina neurtzeko baliabide nagusi hau du Euskaltel Taldeak: urtero kalkulatzeko erakundearen karbono-aztarna. IHOBE Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoarekin batera ezarritako metodoaren arabera egiten ditu Euskaltelek BEGen emisioei buruzko txostenak, non kuantifikatzen baititu zuzeneko nahiz zeharkako emisioak. Horrez gain, arriskuei eta aukerei buruzko informazioa ematen du Euskaltelek bere CDP txostenean. Helbide honetan ikus daiteke: https://www.cdp.net/es/climate .	Taldea		7. eta 8. printzipioak
201-3	Onura sozialen planetatik eta beste erretiro-plan batzuetatik datozen betebeharrak	Euskaltelen langile guztiek zenbait onura sozial dituzte; produktuekin edo ematen ditugun zerbitzuekin lotuta daude batzuk, segurtasunarekin eta osasunarekin lotuta beste batzuk, eta langileen erretirorako egindako ekarpenekin beste batzuk. Euskaltel Taldeak, Gizarte Segurantzaren hileroko kotizazioan, langile guztientzako zenbateko bat ordaintzen du, haien ordainsarien arabera, Prestazioen Sistema Publikorako.	Taldea		
201-4	Administrazio publikoetatik jasotako laguntza finantzarioa	2018an, kobratutako diru-laguntzen bolumena 12.758 k€-koa da. 2017an, 64.000 euro izan ziren, eta 2016an, 248.000 euro.	Taldea		
GRI 202 Merkatuko presentzia <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 0., 1., eta 2. kapituluetan jaso dira.</i>					
202-1	Oinarritzko hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko ratioa generoaren arabera.	Taldeko hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren erlazioa 2018an 1,75 izan zen emakumeetan eta 1,60 gizonetan.	Taldea		1. eta 6. printzipioak
202-2	Toki-komunitatetik datozen zuzendarien ehunekoa	Taldearen Zuzendaritza Taldea hauek osatzen dute: lehendakaria, kontseilari delegatua, erabaki-zentroetako zuzendariak eta funtzio-zuzendariak. Zuzendaritza-taldeko kideen % 91 tokiko komunitatekoak, espainiarrak, gure merkatukoak, alegia.	Taldea		6. printzipioa
GRI 203 Zeharkako eragin ekonomikoak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 0., 3. eta 5. kapituluetan jaso dira.</i>					
203-1	Azpiegituren eta laguntza-zerbitzuen inbertsioa	Bezero-arloko eta sare-hedapeneko 2018ko inbertsioa hau da: 107.865.969 €. Bezero kapitala (41., 52. eta 53. or.)	Taldea		
203-2	Zeharkako eragin ekonomiko esanguratsuak	Ahalmen eta kapilaritate handiko sare propioaren zabalkuntzan oinarritzen du Euskaltel Taldeak etorkizunerantz aurrera egiten duen telekomunikazio-operadore integralaren bokazioa eta ikuspegia, sare horri esker lortzen baita balio handiko zerbitzu bereizgarri hornitzea.	Taldea		

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 204 Erosketa-jardunbidea <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapituluari jaso da.</i>					
204-1	Tokiko hornitzaileekiko gastuaren proportzioa	Harreman-kapitala (66. or.) Ikusi eranskina (100. or.)	Taldea	12	
GRI 205 Ustelkeriaren kontra <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1. kapituluari jaso da.</i>					
205-1	Ustelkeriarekin erlazioatutako arriskuak direla eta ebaluatutako eragiketak	2018an, Taldeko banatzaileek eta fakturazio eta arrisku handieneko hornitzaileek bat egin dute, gero eta gehiago, Kode Etikorekin eta EUSKALTEL Taldearen ustelkeriaren aurkako politikarekin.	Taldea	16	10. printzipioa
205-2	Ustelkeriaren kontrako politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza eta komunikazioa	Egitura- eta kultura-kapitala (15. eta 20. or.) Araudia betearazteko batzordea arduratzen da Kodea betetzen den gainbegiratzeaz. Organo hori arduratzen da, hain zuzen, gure jarduera guztian bete beharreko araudia betearazteaz eta haren jarraipena egiteaz. 2018an, araudia betetzeari buruzko komunikazio- eta trebakuntza-planaren barruan, trebakuntza-saioak egin dira kode etikoari, jokabide-arauei eta Euskaltel Taldearen ustelkeriaren aurkako politikari buruz; batzuk presentzialak izan dira, eta beste batzuk Taldeko enpresetako intraneten bidez egin dira. Irailetik, Compliance gaiei buruzko hainbat komunikazio egin dira Taldean, modu egituratu eta errepikakorrean.	Taldea	16	10. printzipioa
205-3	Ustelkeria-kasu egiaztatuak eta garatutako ekintzak	2018an ez da urratze larririk izan enpresaren araudietan edo gobernantza egokian.	Taldea	16	10. printzipioa
GRI 206 Lehia desleialaren jardunbideak <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
206-1	Lehia desleialaren, antilehiaren eta jardunbide monopolistikoaren aurkako ekintza legalak	Ez dago jasota arlo horretan gure enpresari dagokion erabaki ofizialik.	Taldea	16	
GRI 301 Materialak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluari jaso da.</i>					
301-1	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.	Natura-kapitala (61. or.)	Taldea	8 12	
301-2	Kontsumitutako material birziklatuak	- Erositako bezero-ekipo balorizatuak erositako ekipo guztiekin alderatuta: % 2,10 2018an. - Birziklatuaren erabilera, tresna guztietan erabilitako paper guztiarekin alderatuta: % 1,70 2018an. Ikusi 301-2 eranskina (98. or.) - Bezero-ekipo berregokituak, merkaturatutako ekipo guztiekin alderatuta, % 63,84 izan dira. (Ikusi 301-3)	Taldea	8 12	7. eta 8. printzipioak
301-3	Produktu berrerabiliak eta ontziratze-materialak	Natura-kapitala (60. or.) Ikusi 301-3 eranskina (99. or.)	Taldea	8 12	7., 8. eta 9. printzipioak
GRI 302 Energia <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluari jaso da.</i>					
302-1	Erakundearen barruko energia-kontsumoa	Natura-kapitala (61. or.)	Taldea	7 8 12 13	7. eta 8. printzipioak
302-2	Erakundearen kanpoko energia-kontsumoa	Natura-kapitala (61. or.)	Taldea	7 8 12 13	7. eta 8. printzipioak
302-3	Energia-intentsitatea	Natura-kapitala (61. or.)	Taldea	7 8 12 13	8. printzipioa

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 302 Energia <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluan jaso da.</i>					
302-4	Energia-kontsumoa murriztea	Natura-kapitala (61. or.) 2018rako EnergiaEraginkortasuneko Plana zehaztua du Euskaltel Taldeak. Han jasotzen dira energia-kontsumoan aurrezteko ezarritako neurriak, bai elektrizitatearen, bai erregaia-aren kontsumoan. Neurri hauek, besteak beste: - Eraikin zentraletako luminarien erabilera arrazionalizatzea, luminariak itzaltzeko mekanismo automatiko berriak instalatuz (DPZetan) eta lehendik daudenei jarraipena emanez (korridoreetan eta bulegoetan). - Energia aldetik eraginkorragoa den ekipamendua instalatzea DPZetan (zerbitzariak) eta lehendik erabiltzen diren zerbitzariak kontsolidatzea. - Laneko eta Euskaltel Taldearen egoitzen arteko joan-etorrietarako ibilgailu-erabilera arrazionalizatzea. - Bideokonferentziaz egitea probintzia desberdinetako langileen arteko bilerak, joan-etorri luzeak saihesteko. Energia-kontsumoa hazi egin da 2017arekin alderatuta. Dena den, energia-intentsitatea txikitu egin da % 4,2, bezeroen produktuetan izandako hazkundeari esker.	Taldea		7., 8. eta 9. printzipioak
302-5	Produktuen eta zerbitzuen energia-beharkizunen murrizketak	Kontuan hartzen dira bezero-ekipoen kontsumo-eskakizunak haiek homologatzeko orduan (Taldea).	Taldea		7., 8. eta 9. printzipioak
GRI 303 Ura <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluan jaso da.</i>					
303-1	Ur-kontsumoa iturburuak	Natura-kapitala (61. or.) Kontsumitutako ura Bilbo Handiko Ur Partzuergoaren hornidura-sarekoa da Euskaltelen kasuan, eta R-ren kasuan, Empresa municipal de aguas de la Coruña SA, Aqualia eta Viaqua enpresen sareetakoak, lantokien kokapenaren arabera. Telecableren kasuan, Aguas de Gijón SA udal enpresaren hornidura-sarekoa da Gijongo parke teknologiko eraikinetako ura; eta Oviedoko CPDkoa, berriz, FCC Aqualiak (Oviedoko Ur eta Saneamendu Zerbitzuko emakidaduna) kudeatzen duen hornidura-sarekoa.	Taldea		7. eta 8. printzipioak
303-2	Ur-erazketak asko eragin dien ur-iturburuak.	2018an, ez da erregistratu eragindako ur-iturbururik.	Taldea		7. eta 8. printzipioak
303-3	Ur birziklatua eta berrerabilia	Ez da erabiltzen ez kontsumitzen berrerabilitako urik ez ur birziklaturik.	Taldea		8. eta 9. printzipioak
GRI 304 Biodibertsitatea <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
304-1	Instalazio operatibo propioak edo alokatuak, kudeatuak, eremu babestuen edo biodibertsitate balio handia duten eremu ez-babestuen ondoan edo haietan bertan daudenak, edo halako eremuak dituztenak	Euskaltelen jabetzan ez dago biodibertsitate handiko habitatak dituen lurzorurik, eta 2018an ez da erregistratu inpakturik biodibertsitatean ezta ondare unibertsaleko edo biosfera-erreserbetako eremu babestuetan ere. Hori dela eta, ez da inpakturik eragin galzorian diren espezieen habitatak dauden eremuetan.	Taldea		8. printzipioa
304-2	Biodibertsitatearen jardueren, produktuen eta zerbitzuen eragin esanguratsuak		Taldea		8. printzipioa
304-3	Babestutako eta leheneratutako habitatak		Taldea		8. printzipioa

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 304 Biodibertsitatea <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
304-4	IUCNren Zerrenda Gorrian eta estatuko kontserbazio-zerrendetan dauden eta habitatak jardueraren eraginpeko eremuetan dituzten espezieak	Euskaltelen jabetzan ez dago biodibertsitate handiko habitatak dituen lurzorurik, eta 2018an ez da erregistratu inpakturik biodibertsitatean ezta ondare unibertsaleko edo biosfera-erreserbetako eremu babestuetan ere. Hori dela eta, ez da inpakturik eragin galzorian diren espezieen habitatak dauden eremuetan.	Taldea		8. printzipioa
GRI 305 Emisioak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>					
305-1	BEGen zuzeneko emisioak (1. irismena)	Natura-kapitala (61. or.) Hauek dira 1. mailako irismenean kontuan hartzen diren emisio-iturriak: enpresaren ekipo elektrogenoen eta lanerako erabiltzen diren ibilgailuen erregai-kontsumoa eta gas fluordunen ihesek eragindakoak. Telecableren gas naturala ere sartzen da. Ikusi 305-1 eranskina (99. or.)	Taldea		7., 8. eta 9. printzipioak
305-2	BEGen zeharkako emisioak (2. irismena)	Natura-kapitala (61. or.) 2. mailako irismenean kontuan hartzen den emisio-iturria kontsumo elektrikoa da. Ikusi 305-2 eranskina (99. or.)	Taldea		7., 8. eta 9. printzipioak
305-3	BEGen zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena)	Natura-kapitala (61. or.) Hauek dira 3. mailako irismenean kontuan hartzen diren emisio-iturriak: Taldearen ez diren eta lanerako erabiltzen diren garraiobideek eragiten duten erregai-kontsumoa (langileen autoak, hegazkinak, trenak, taxiak). Ikusi 305-3 eranskina (99. or.)	Taldea		8. printzipioa
305-4	BEGen emisioen intentsitatea	Natura-kapitala (61. or.) Emisioen intentsitatea kalkulatzeko, ez da kontuan hartzen 3. Irismena, produktu-kopuru guztizkoarekin alderatuta. 2016an 2,4M zen, 2017an 2,9M eta 2018an 2,9M. Ikusi 305-4 eranskina (99. or.)	Taldea		8. eta 9. printzipioak
305-5	BEGen emisioen murrizketa	Natura-kapitala (58. eta 61. or.)	Taldea		8. eta 9. printzipioak
305-6	Ozonoa ahitzen duten substantzien emisioa	Euskaltel Taldeak ez ditu ekoizten, ez inportatzen, ez esportatzen ozono-geruza agortzen duten gasik. 2012tik, R-22 gasa ordeztzeko plan bat du Euskaltelek; hala, gas horren ihes bat dagoenean, ekipoa kendu egiten da edo ozono-geruzan eragiten ez duten hozteko beste gas batzuk (R-434.A edo R-424.A) kargatzen zaizkio ekipoiari.	Taldea		8. eta 9. printzipioak
305-7	NO _x -ak, SO _x -ak eta beste emisio atmosferiko nabarmen batzuk	Ikusi 305-7 eranskina 99)	Taldea		8. eta 9. printzipioak
GRI 306 Efluenteak eta hondakinak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>					
306-1	Uren isuri totalak, kalitatearen eta norakoaren arabera	Euskaltel Taldeak ez du isurtzen hondakin-ur industrialik, eta Bilbo Handiko Ur Partzuergoaren saneamendu-sarera isurtzen dira komuneko urak, Euskaltelen kasuan, eta R-ren kasuan, Empresa municipal de aguas de la Coruña SA, Aqualia eta Viaqua enpresen sareetara, lantokien kokapenaren arabera. Telecablek Aguas de Gijón SA udal enpresaren saneamendu-sarera isurtzen ditu Gijongo parke teknologiko eraikinetako komuneko urak, eta Oviedoko CPDkoak, berriz, FCC Aqualiak (Oviedoko Ur eta Saneamendu Zerbitzuko emakidaduna) kudeatzen duen saneamendu-sarera.	Taldea		7. eta 8. printzipioak
306-2	Hondakinak, motaren eta tratamendu-metodoaren arabera	Natura-kapitala (61. or)	Taldea		7. eta 8. printzipioak
306-3	Isurketa garrantzitsuak	2018an ez da erregistratu ustekabeko isuririk.	Taldea		8. printzipioa

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna												
GRI 306 Efluenteak eta hondakinak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>																	
306-4	Hondakin arriskutsuen garraioa	Hondakin arriskutsu guztiak, berunezko baterienak barne, EAEko, Galiziako eta Asturiasko hondakin-kudeatzaile baimenduei ematen zaizkie gehienbat; eta, batzuetan, beste autonomia-erkidego batzuetako kudeatzaile baimenduei. Ez da hondakin arriskutsurik eraman mugaz bestalde.	Taldea	3 12	8. printzipioa												
306-5	Isurketek eta jariatze-urek ukitu dituzten ur-masak	2018an ez da gertatu ur-iturburuei edo ekosistemei eragin dien isurketarik.	Taldea	6 14 15	8. printzipioa												
GRI 307 Ingurumen-arauak betetzea <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluaren jaso da.</i>																	
307-1	Ingurumeneko legedian eta araudian izandako ez-betetzeak	2018an ez da erregistratu alor horretako isun garrantzitsurik. Ingurumenari lotuta jasotako erreklamazioak 103-2 adierazlean adierazten dira.	Taldea	16	7. eta 8. printzipioak												
GRI 308 Hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapituluaren jaso da.</i>																	
308-1	Ingurumen-irizpideen arabera ebaluatutako hornitzaile berriak	Hornitzaileen ebaluazioan, ingurumen-irizpideak ere hartzen dira kontuan, eta Ingurumena, Ongizatea eta Osasuna saila arduratzen ebaluazioaz; izan ere, aldiari behingo ebaluazio horretan, alderdi hauek hartzen dira aintzat, besteak beste: kudeaketa-sistema aztertze egiten diren barne-ikusketen emaitzak eta ingurumen-kudeaketako sistema bat izatea, batez ere Taldeko ingurumen-alderdien balorazioarekin zerikusi zuzenagoa duten hornitzaileentzat. Ingurumen-kudeaketako sistema Taldeko enpresa guztietara zabaltzeko ahalegina egin da 2018an.	Taldea	12	9. printzipioa												
308-2	Balio-katean izandako ingurumen-eragin negatiboak eta garatutako ekintzak	Egindako ebaluazioetan, Euskaltel Taldeak ez du hauteman ingurumen-inpaktu negatibo esanguratsuak dituen hornitzailearik.	Taldea	12	9. printzipioa												
GRI 401 Enplegua <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
401-1	Enplegatuen kontratazio berriak eta berritze-ratioa	Ikusi 401-1 eranskina 100)	Taldea	5 8	6. printzipioa												
401-2	Lanaldi osoa duten langileentzako onurak, baina aldi baterako kontratua edo lanaldi-erdia duten langileei eskaintzen ez zaizkienak.	Giza kapitala (38. eta 39. or.) Taldeko langileek eta haien zuzeneko ahaideek aukera dute zerbitzu medikoak baldintza onuragarrietan eskuratzeko.	Taldea	8	6. printzipioa												
401-3	Gurasotasun-baimenak	Azken urteetan amatasun- eta aitatasun-baimenak hartu zituzten pertsonen datuak: <table><tr><th></th><th>2016</th><th>2016</th><th>2018</th></tr><tr><td>Gizonezkoak</td><td>11</td><td>13</td><td>10</td></tr><tr><td>Emakumezkoak</td><td>8</td><td>9</td><td>7</td></tr></table> Guztiak (17 lagun) lanera itzuli ziren aitatasun-baimena amaitutakoan.		2016	2016	2018	Gizonezkoak	11	13	10	Emakumezkoak	8	9	7	Taldea	5 8	6. printzipioa
	2016	2016	2018														
Gizonezkoak	11	13	10														
Emakumezkoak	8	9	7														
GRI 402 Lan-harremanak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
402-1	Eragiketen aldaketen berri aurrez emateko gutxieneko epea	Oro har, eragiten dieten pertsonen eta, gero, eragiten dien sailari jakinarazten zaizkie antolamendu-aldaketak, Konpainiaren organigraman —intranetean jartzen da— ofizial egin aurretik, eta ez dago aurrez abisatzeko gutxieneko eperik.	Taldea	8	3. printzipioa												
GRI 403 Osasun eta segurtasun okupazionala <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>																	
403-1	Osasun- eta segurtasun-batzorde bateratuetan langileek duten ordezkapena	Enpresa bakoitzak bere Segurtasun eta Osasun Batzordea du, eta Taldeko langile guztiak hartzen dituzte.	Taldea	3 8													

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna												
GRI 403 Osasun eta segurtasun okupazionala <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluari jaso da.</i>																	
403-2	Istripu-motak eta laneko istripuen ratioak, gaixotasun profesionalak, lan egin gabeko egunen kopurua, absentismoa eta erlazionatutako heriotzen kopurua	Giza kapitala (39. or.) Ikusi 403-2 eranskina (100. or.) Azken hiru urteetan, ez da gertatu heriotzarik istripuek edo lan-gaixotasunik eraginda.	Taldea	3 8													
403-3	Egiten duten lanarekin erlazionatutako gaixotasun bat izateko arrisku edo intzidentzia handia duten langileak	Ez da identifikatu langileei eragin diezaiekeen edo haiengan gaixotasun-arrisku handia eragin dezakeen jardura profesionalik edo lanposturik.	Taldea	3 8													
403-4	Langileen ordezkaritza legalarekin hitzarmen formaletan landutako osasun-gaiak eta laneko segurtasunekoak	Giza kapitala (38. eta 39. or.) Taldekako hiru enpresetako lan-hitzarmenetan, laneko segurtasunari eta osasunari buruzko kapitulu espezifiko bana dago. Beraz, portzentajea % 100ekoa da.	Taldea	3 8													
GRI 404 Trebakuntza eta heziketa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluari jaso da.</i>																	
404-1	Langile bakoitzak urtean jasotzen duen prestakuntza-orduen batezbestekoa	Giza kapitala (37. or.) Trebakuntza-ordu kopurua karguaren eta generoaren arabera sailkatuta ageri dira taula honetan: <table><tr><th></th><th>Zuzendaritzakoak</th><th>Gerenteak</th><th>Beste profesional batzuk</th></tr><tr><td>Gizonezkoak</td><td>110,77</td><td>86,08</td><td>33,26</td></tr><tr><td>Emakumezkoak</td><td>99,65</td><td>146,18</td><td>35,31</td></tr></table>		Zuzendaritzakoak	Gerenteak	Beste profesional batzuk	Gizonezkoak	110,77	86,08	33,26	Emakumezkoak	99,65	146,18	35,31	Taldea	4 5 8	6. printzipioa
	Zuzendaritzakoak	Gerenteak	Beste profesional batzuk														
Gizonezkoak	110,77	86,08	33,26														
Emakumezkoak	99,65	146,18	35,31														
404-2	Langileen gaitasunak hobetzeko eta trantsizioan laguntzeko programak	Giza kapitala (36. Eta 37. or.)	Taldea	4 8													
404-3	Jarduerari eta garapen profesionalari buruzko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa	Giza kapitala (29. or.)	K eta R	5 8	6. printzipioa												
GRI 405 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluari jaso da.</i>																	
405-1	Gobernu-organoen eta langileen aniztasuna	Egitura- eta kultura-kapitala (23 or.) Giza kapitala (34. eta 35. or.) Ikusi 405-1 eranskina (100)	Taldea	5 8 10	6. printzipioa												
405-2	Emakumezkoen eta gizonezkoen ordainsarien arteko ratioa	Pertsonen kudeaketan erabiltzen dugun politikaren arabera, banakakoak dira soldadak; hau da, arduraren, lanaren eta enpresari emandako balioaren arabera ordaintzen zaio pertsona bakoitzari, eta ez dago desberdintasunik sexua, adina eta abar direla eta.	Taldea	5 8 10	6. printzipioa												
GRI 406 Diskriminaziorik eza <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluari jaso da.</i>																	
406-1	Diskriminazio-gorabeherak, eta ezarritako ekintza zuzentzaileak	2018an ez da izan diskriminazio-gorabeherarik, ez eta giza eskubideen urraketarik ere.	Taldea	5 8 16	6. printzipioa												
GRI 407 Elkartzeko askatasuna eta negozioazio kolektiboa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluari jaso da.</i>																	
407-1	Elkartzeko askatasuna eta negozioazio kolektiboa arriskuan izan dezaketen eragiketarik edo hornitzaileak	Giza kapitala (34. or.) Taldearen jardura eta haren erosketa-bolumena tokikoak dira batez ere, eta, beraz, ez dago ez betetzeko arrisku handirik.	Taldea	8 16	3. printzipioa												

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 408 Haur-lana <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
408-1	Haurrek esplotazio-arazoak izateko arriskua eragin dezaketen eragiketak eta identifikatutako hornitzaileak	Uneko legeriak debeku hori bermatzen du. Langileen Estatutuaren 6. artikulua debekatzen du adin txikikoak lanerako hartzea.	Taldea	8 16	5. printzipioa
GRI 409 Bortxazko lana <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
409-1	Bortxazko lanarekin gorabeherak izateko arrisku handia duten eragiketak edo hornitzaileak	Uneko legeriak bermatzen du eskubide hori. Lana modu librean eskaini behar da, eta langileek askatasuna eduki behar dute nahi dutenean uzteko. Langileen Estatutuaren 49. artikulua arabera, langileak eskubidea du nahi duenean lana uzteko.	Taldea	8 16	4. printzipioa
GRI 410 Segurtasuneko jardunbidea <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluaren jaso da.</i>					
410-1	Giza Eskubideetako politikan edo prozeduretan trebatutako segurtasun-langileak	5.- Euskalteko segurtasun-langile guztiak behar bezala identifikatuta daude, eta Euskalteko arauen eta barne-prozeduren, erabiltzen diren sistema eta ekipoen eta lehen laguntzaren eta datu-babesaren inguruan trebatu dira.	Taldea	16	1. eta 2. printzipioak
GRI 411 Herritar indigenen eskubideak <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
411-1	Herri indigenen eskubideak urratutako kasuen kopurua	Euskaltel Taldearen jarduera-eremuan ez dago talde indigenarik 2018an.	Taldea	11 16	1. printzipioa
GRI 412 Giza Eskubideen ebaluazioa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1. kapituluaren jaso da.</i>					
412-1	Giza eskubideen arloan inpaktu-azterketak edo -ebaluazioak egin zaizkien eragiketak	Euskaltel Taldearen zentro guztiak ikuskatu egiten dira aldiari behin, lanerako segurtasun- eta osasun-baldintzei dagokienez egoera optimoan daudela ziurtatzeko.	Taldea	11 16	1. printzipioa
412-2	Giza Eskubideetako politikei eta prozedurei buruzko trebakuntza	Egitura- eta kultura-kapitala (15. or.)	Taldea		1. eta 2. printzipioak
412-3	Giza Eskubideetako klausulak dituzten edo gai horri buruzko ebaluazioak egin behar izan dituzten inbertsio- eta kontratu-hitzarmen garrantzitsuek	Ez dago inbertsio-hitzarmen garrantzitsurik Giza Eskubideen klausularik duenik edo Giza Eskubideen arloko azterketaren bat jasan duenik, segurtasun-arloko legea betetzea izan ezik.	Taldea		1. eta 2. printzipioak
GRI 413 Tokiko komunitateak <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapituluaren jaso da.</i>					
413-1	Tokiko komunitateen inplikazioarekin egindako eragiketak, inpaktu-ebaluazioak eta garapen-programak	Harreman-kapitala (67-73or.)	Taldea	11	1. printzipioa
413-2	Tokiko komunitateetan eragin negatibo nabarmenak, izan litezkeenak edo errealak, dituzten eragiketak	Euskaltel Taldeak ez du tokiko komunitateetan eragin negatiboak izan dituzten edo izan dezaketen eragiketazentrorik.	Taldea	1 2 11	1. printzipioa
GRI 414 Hornitzaileen gizarte-ebaluazioa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapituluaren jaso da.</i>					
414-1	Gizarte-irizpideen arabera ebaluatutako hornitzaile berriak	Hornitzaileen arrisku korporatiboak ebaluatu ostean, ez dugu beharrezko ikusi lan-jardunbideei buruzko azterketarik egitea.	Taldea	5 8 16	2. printzipioa
414-2	Balio-katean izandako gizarte-eragin negatiboak eta garatutako ekintzak	Ez da beharrezko ikusi haiek gizartean duten eraginari buruzko azterketarik egitea.	Taldea	5 8 16	2. printzipioa
GRI 415 Politika publikoak <i>Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean</i>					
415-1	Ekarpen politikoak	Euskaltel Taldeak ez dio dohaintzarik egin inolako alderdi politikori, ez eta inolako hautagairi ere.	Taldea		10. printzipioa

Estandarrak	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena (orrialdea)	Irismena	GJH	Mundu Ituna
GRI 416 Bezeroen osasuna eta segurtasuna <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean sartua dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1. eta 3. kapituluetan jaso dira.</i>					
416-1	Produktuen eta zerbitzuen osasunari eta segurtasunari buruzko inpaktuen ebaluazioa	Hirugarren batzuek fabrikatutako ekipoak merkaturatzearen erantzulea da Euskaltel Taldea, eta ziurtatzen du erosten dituen ekipoek nahiz merkaturatzen dituenek betetzen dutela eremu elektromagnetikoei buruz indarrean dagoen legedia.	Taldea	12	
416-2	Produktuen eta zerbitzuen osasunari eta segurtasunari buruzko inpaktuekin erlazionatutako ez-betetzeak	Ez da egon alor horretako isunik, ez zigorrik.	Taldea	16	
GRI 417 Marketina eta etiketajea <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 3. kapituluan jaso da.</i>					
417-1	Produktuen eta zerbitzuen informazio- eta etiketaje-baldintzak	Euskaltel Taldearen produktu guztiak homologatuta daude, eta espainiar estatuko nahiz nazioarteko erakundeek eskatutako baldintzak betetzen dituzte. Enpresak, gainera, bezeroei saltzen dizkien ekipoen ontzietan legeak eskatutako etiketatze-baldintza guztiak betetzen ditu (ontziei eta ontzi-hondakinei buruzko 11/1997 Legea). Etiketek adierazi behar dute enpresak legea betetzen duela, eta produktu eta ontzi horietatik sortutako hondakinak kudeatzen laguntzen duela. Gainera, horrelako hondakinak kudeatzeko Ecoembes Sistema Integratuko partaide da Konpainia.	Taldea	12	
417-2	Produktuen eta zerbitzuen informazioari eta etiketajeari buruzko ez-betetzeak	Ez da egon alor horretako isunik, ez zigorrik.	Taldea	16	
417-3	Marketineko jakinarazpenekin erlazionatutako ez-betetzeak	2018an, 39.000 €-ko zigor-espediente bat jarri dio Aurrerapen Digitalerako Estatu Idazkaritzak Euskalteli kontratuetan prezioari buruzko informazio jakin bat sartzeko betebeharra ez betetzeagatik.	Taldea	16	
GRI 418 Bezeroen pribatutasuna <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1. eta 3. kapituluetan jaso dira.</i>					
418-1	Bezeroen pribatutasunaren zirrikituei eta bezeroen datu-galerei buruzko salaketa garrantzitsuak	2018an ez da izan mota horretako erreklamaziorik, behar bezala oinarritutakorik.	Taldea	16	
GRI 419 Betearazpen sozioekonomikoa <i>Gai hau materialtasun-azterketan eta Euskaltel Taldearen 2016-2018ko EESko Planean dago. Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 1. eta 3. kapituluetan jaso dira.</i>					
419-1	Arlo sozial eta ekonomikoko legeak eta araudiak ez betetzea	2018an, Aurrerapen Digitalerako Estatu Idazkaritzak bi zigor-espediente jarri zituen martxan Euskaltelen telefonia finkoko eta mugikorreko zerbitzuen baja ematean epeak ez betetzeagatik; azkenean, zigor hauek ezarri zizkion: 136.500€ telefonia finkoko zerbitzuengatik eta 73.500€ mugikorrekoengatik. Kontsumo-erakundeen bidez jasotako erreklamazioei dagokienez, berriaz, ikusi eranskina (99. or.)	Taldea	16	

Eranskina: GRI adierazleak

102-8 Langileei buruzko informazioa

Kategoria	2016			2017			2018		
	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Guztira	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Guztira	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Guztira
Zuzendaritzakoak	48	9	57	34	8	42	33	7	40
Gerenteak	66	34	100	34	16	50	31	15	46
Beste profesional batzuk	182	188	370	342	271	613	345	266	611
GUZTIRA	296	231	527	410	295	705	409	288	697

301 -2 Kontsumitutako material birziklatuak

	2016	2017	2018
Ehunekoa	% 3,3	% 2,8	% 1,7

301-3 Produktu berrerabiliak eta ontziratze-materialak

	2016	2017	2018
Ehunekoa	% 35,5	% 43,0	63,8

(305) -1,2,3,4 Emisioak

		2016	2017	2018	Aleak
BEGenak, zuzenekoak (1. irismena)	CO ₂ (*)	147,46	161,00	200,99	Tona CO ₂ baliokide
	CH ₄ (*)	0,19	0,17	0,24	Tona CO ₂ baliokide
	N ₂ O (*)	1,94	1,60	2,41	Tona CO ₂ baliokide
	HFC (*) (**)	766,24	1.022,09	1.087,48	Tona CO ₂ baliokide
	PFC (*) (**)	0,00	0,00	0,00	Tona CO ₂ baliokide
	SF ₆	0,00	0,00	0,00	Tona CO ₂ baliokide
BEGenak, zeharkakoak (2. irismena)	CO ₂ (*)	9.479,44	21.893,41	23.117,53	Tona CO ₂ baliokide
BEGen emisioen intentsitatea	CO ₂	4,49	7,98	8,30	CO ₂ baliok. kg/prod
BEG-en emisioak (3. irismena)	CO ₂	259,60	320,40	320,97	Tona CO ₂ baliokide

BEGen emisioak kalkulatzeko, lloberen Stop CO₂ tresnaren metodoa eta bihurtetarak erabiltzen dira.

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

Ingurumen-arloko inbertsioa

	2016	2017	2018
Hondakinen kudeaketa (kudeatzaileak eta bitartekoak)	23.222	16.933	42.696
Aholkularitzak eta ikuskaritzak	14.728	9.881	5.471
GUZTIRA	37.950	26.814	48.167

305-7 Beste emisio atmosferiko nabarmen batzuk (tonak)

		2016	2017	2018
Aireko beste emisio batzuk	SO ₂	0,0008	0,0007	0,0009
	NO _x	0,6066	0,5719	0,7200
	Partikula solidoak	0,0515	0,0485	0,0611

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

Euskaltel Taldeko Erreklamazioak*

	2016	2017*	2018
etxeke merkatukoak	874	1.220	1.033
Kontsumo-institutuak eta -bulegoak eta kontsumitzaileen elkarteak	826	1111	956
SESIAD	48	109	77
enpresako merkatukoak	76	122	88
Kontsumo-institutuak eta -bulegoak eta kontsumitzaileen elkarteak	66	101	75
SESIAD**	10	21	13
GUZTIRA	950	1.342	1.121

*Telecableren erreklamazioen datuak ere barne hartzen ditu, 2017ko martxoaren 1etik aurrerakoak

** SESIAD: Informazioaren Gizarterako eta Agenda Digitalerako Estatu Idazkaritza

2018an, aniztasun funtzionala duen pertsona batek egin du lan Euskaltel Taldean.

401-1 Enplegatuen kontratazio berriak eta berritze-ratioa

	30 urte baino gutxiagokoak		31 eta 50 artekoak		50 urtetik gorakoak	
	■	■	■	■	■	■
2016	3	0	0	0	2	0
2017	16	8	6	8	1	0
2018	4	2	17	6	4	0

Hona hemen 2018ko kanpoko txandakatzearen indizea, generoaren eta adinaren arabera banatuta:

	30 urte baino gutxiagokoak		31 eta 50 artekoak		50 urtetik gorakoak	
	■	■	■	■	■	■
2016	1	0	7	3	7	0
2017	3	3	16	8	13	2
2018	2	2	14	9	10	1

■ Gizonezkoak

■ Emakumeak

Euskaltel Taldearen hornitzaileak

Enpresa / Geografia	Hornitzaileak	Tokiko hornitzaileak	Tokiko hornitzaileen (%)	Erosketabolumena (%)
Euskaltel / EAE	430	200	% 46,5	% 58,2
R / Galizia	365	149	% 40,8	% 28,6
Telecable / Asturias	211	68	% 32,2	% 13,3
Euskaltel Taldea / Beste geografia batzuk	352	ED	ED	% 51,5

* Tokiko hornitzaileen batura hiru konpainietarako (Euskaltel, R eta Telecable) 417 da, taulan ikus daitekeenez. Talde osoari euskarria ematen dioten 12 hornitzaile gehitu behar zaizkie horiei; 429 tokiko hornitzaile guztira.

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

	Euskalteko absentismo-tasa		R-ko absentismo-tasa		Telecableko absentismo-tasa		Talde osoaren absentismo-tasa	
	■	■	■	■	■	■	■	■
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
2018	1,02	1,54	0,35	2,02	2,06	2,19	1,17	1,77

Euskaltel Taldeko istripuen larritasun- eta maiztasun-adierazleak, urtearen eta generoaren arabera banatuta

	2016			2017			2018		
	■	■	Guztira	■	■	Guztira	■	■	Guztira
Larritasun-indizea	0,00	0,00	0,00	0,00	0,09	0,04	0,00	0,16	0,07
Maiztasun-indizea	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,83	0,00	2,02	0,83

■ Gizonezkoak

■ Emakumeak

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

		2016			2017			2018			2016-2018ko aldag. sexuaren eta adinaren arabera
		■	■	■	■	■	■	■	■	■	
>50	Gizonezkoak	25	10	23	46	12	20	57	16	21	% 62
	Emakumezkoak	10	0	2	17	0	1	25	2	0	% 125
31>50	Gizonezkoak	152	56	25	277	22	14	273	15	12	% 29
	Emakumezkoak	173	34	7	244	16	7	231	13	7	% 17
≤ 30	Gizonezkoak	5	0	0	19	0	0	15	0	0	% 200
	Emakumezkoak	5	0	0	10	0	0	10	0	0	% 100

■ Hitzarmeneko langileak

■ Gerenteak

■ Zuzendariak

Abenduaren 28ko 11/2018 legeak eskatutako eduki-indizea, zeinaren bidez Merkataritza Kodea aldatzen baita, uztailaren 2ko 1/2010 Errege deketu legeak onartutako Kapital Sozietateei buruzko legearen testuategina eta uztailaren 20ko 22/2015 Legea, Kontu-auditoretzena, informazio ez-finantzarioari eta aniztasunari dagokionez.

11/2018 INF Legearen edukia		Erabilitako estandarra	Txostenaren kapitula
Negozio-eredua	Taldearen negozio-ereduaren deskribapena	GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-15	1. Egitura- eta kultura-kapitala
	Politikak	GRI 103-2, 103-3	
	Arrisku nagusiak	GRI 102-11, 102-15, 102-30, 201-2	
	Orokorra	GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31, 307-1	
Ingurumen-gaiei buruzko informazioa	Kutsadura	GRI 103-2, 302-4, 302-5, 305-5, 305-7	4. Natura-kapitala GRI taulak Ingurumen-gaiei buruzko informazioa haren materialtasunaren arabera jaso da. Hala, ez da sartu zaratarri, argi-kutsadurari, elikagai-hondakinei eta biodibertsitateari buruzko informaziorik.)
	Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta kudeaketa	GRI 103-2, 301-1, 301-2, 301-3, 303-3, 306-1, 306-2, 306-3	
	Baliabideen erabilera jasagarria	GRI 102-2, 103-2, 301-1, 301-2, 301-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-2, 303-3	
	Klima-aldaketa	GRI 102-15, 103-2, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	
	Biodibertsitatea babestea	GRI 103-2, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4	
Gai sozialei buruzko eta langileei buruzko informazioa	Politikak	GRI 102-35, 103-2, 103-3	2. Giza kapitala GRI taulak Taulak. 11/2018 Legea
	Arrisku nagusiak	GRI 102-15, 102-30	
	Enplegua	GRI 102-7, 102-8, 102-35, 102-36, 103-2, 201-3, 202-1, 401-1, 401-3, 403-2, 405-1, 405-2	
	Osasuna eta segurtasuna	GRI 103-2, 403-2, 403-3, 405-2	
	Harreman sozialak	GRI 102-41, 102-43, 402-1, 403-1, 403-4	
	Prestakuntza	GRI 103-2, 404-1, 404-2	
	Irisgarritasuna	GRI 103-2	
	Berdintasuna.	GRI 103-2, 404-2, 406-1	
Giza Eskubideen errespetuari buruzko informazioa	Politikak	GRI 103-2, 103-3, 410-1, 412-2	1. Egitura- eta kultura-kapitala
	Arrisku nagusiak	GRI 102-15, 102-30	
	Giza eskubideak	GRI 102-17, 103-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 414-2, 419-1	
Eroskeriaren eta ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko informazioa	Politikak	GRI 103-2, 103-3, 205-2	1. Egitura- eta kultura-kapitala
	Arrisku nagusiak	GRI 102-15, 102-30, 205-1	
	Eroskeria eta ustelkeria	GRI 103-2, 201-1, 203-2, 415-1	
Sozietateari buruzko informazioa	Politikak	GRI 103-2, 103-3	5. Harreman-kapitala
	Arrisku nagusiak	GRI 102-15, 102-30	
	Enpresak garapen jasagarriarekin duen konpromisoa	GRI 102-13, 102-43, 201-1, 203-1, 203-2, 204-1, 413-1, 413-2	
	Azpikontatazioa eta hornitzaileak	GRI 102-9, 103-3, 308-1, 308-2, 407-1, 409-1, 414-1, 414-2	
	Kontsumitzaileak	GRI 102-17, 103-2, 416-1, 416-2, 417-1, 418-1	
	Informazio fiskala	GRI 201-1, 201-4	

Taulak. 11/2018 Legea

Nahi gabeko bajak, lan-kategoriaren, sexuaren eta adinaren arabera				
Gizonezkoak	Euskaltel	R	Telecable	Taldea
Zuzendaritzakoak				
≤ 30	0	0	0	0
31 > 50	0	1	0	1
>50	1	2	1	4
Gerenteak				
≤ 30	0	0	0	0
31 > 50	0	1	0	1
>50	2	0	0	2
Beste profesional batzuk				
≤ 30	0	2	0	2
31 > 50	2	6	4	12
>50	3	0	1	4
Gizonezkoak guztira	8	12	6	26
Emakumezkoak				
Zuzendaritzakoak				
≤ 30	0	0	0	0
31 > 50	0	0	1	1
>50	0	0	0	0
Gerenteak				
≤ 30	0	0	0	0
31 > 50	0	0	0	0
>50	1	0	0	1
Beste profesional batzuk				
≤ 30	1	0	1	2
31 > 50	2	5	1	8
>50	0	0	0	0
Emakumezkoak guztira	4	5	3	12
Langileak guztira	12	17	9	38

Ordainsariak, lan-kategoriaren, sexuaren eta adinaren arabera				
Gizonezkoak	Euskaltel	R	Telecable	Taldea
Zuzendaritzakoak				
≤ 30	-	-	-	-
31 > 50	129.567,04	192.821,93	166.044,86	146.189,16
>50	144.943,98	-	173.851,17	149.073,58
Gerenteak				
≤ 30	-	-	-	-
31 > 50	76.826,56	85.384,63	-	79.679,25
>50	81.627,25	100.501,31	-	87.525,39
Beste profesional batzuk				
≤ 30	26.153,97	27.849,39	23.032,55	26.528,98
31 > 50	49.226,27	46.588,21	45.657,70	47.072,71
>50	58.501,18	54.460,33	46.568,22	54.439,33
Gizonezkoak guztira	80.978,04	84.600,97	91.030,90	84.358,34
Emakumezkoak				
Zuzendaritzakoak				
≤ 30	-	-	-	-
31 > 50	128.385,74	-	-	128.385,74
>50	-	-	-	-
Gerenteak				
≤ 30	-	-	-	-
31 > 50	72.257,30	68.474,07	-	71.675,26
>50	64.883,17	-	-	64.883,17
Beste profesional batzuk				
≤ 30	28.897,57	25.517,56	35.016,75	28.431,40
31 > 50	41.362,63	39.322,31	46.943,07	41.930,95
>50	47.554,65	46.716,40	50.177,19	48.360,33
Emakumezkoak guztira	63.890,18	45.007,59	44.045,67	42.629,65
Langileak guztira	72.434,11	64.804,28	67.538,29	63.494,00

Batez besteko ordainsariak kalkulatzeko, soldata finkoak eta aldakorak hartzen dira aintzat, baina kanpoan uzten dira soldata-plusak.

Emaitzek erakusten duten soldata-aldea bat dator sektorearen egoerarekin; izan ere, sektore horretan gizonezkoak dira gehiago, eta haiek dira Taldeko kategoria profesional altuenetan daudenak; bestalde, gizonezkoen batezbesteko antzintasuna handiagoa da emakumeena baino. Hala ere, hitzarmeneko langileen kategoria teknikoetan, soldata-arrakala -% 7koa da. Gainera, unibertsitate eta ikasketa-zentro batzuekin lanean ari gara emakumeak animatzeko, telekomunikazioen munduan murgildu daitezzen.

Zuriz agertzen diren laukiek esan nahi dute ez dagoela genero horretako langilerik dagokion lan-kategorian.

Kontratu-motak, lan-kategoriaren, sexuaren eta adinaren arabera**Kontratu mugagabeen kopurua****Aldi baterako kontratuen kopurua**

Gizonezkoak	Euskaltel	R	Telecable	Taldea	Euskaltel	R	Telecable	Taldea
Zuzendaritzakoak								
≤ 30	0	0	0	0	0	0	0	0
31 > 50	8	2	2	12	0	0	0	0
>50	18	0	3	21	0	0	0	0
Gerenteak								
≤ 30	0	0	0	0	0	0	0	0
31 > 50	10	5	0	15	0	0	0	0
>50	11	5	0	16	0	0	0	0
Beste profesional batzuk								
≤ 30	4	2	2	8	2	5	0	7
31 > 50	84	92	96	272	0	1	0	1
>50	29	13	15	57	0	0	0	0
Gizonezkoak guztira	164	119	118	401	2	6	0	8
Emakumezkoak								
Zuzendaritzakoak								
≤ 30	0	0	0	0	0	0	0	0
31 > 50	7	0	0	7	0	0	0	0
>50	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerenteak								
≤ 30	0	0	0	0	0	0	0	0
31 > 50	11	2	0	13	0	0	0	0
>50	1	0	0	1	0	0	0	0
Beste profesional batzuk								
≤ 30	3	3	2	8	0	2	0	2
31 > 50	131	56	44	231	0	0	0	0
>50	16	1	8	25	0	0	0	0
Emakumezkoak guztira	170	62	54	286	0	2	0	2
Langileak guztira	334	181	172	687	2	8	0	10

Taldeko langile guztiek lanaldi osoko lan-kontratua dute, salbuespen bakarrarekin: Telecableko 50 urtetik gorako gizonezko batek lanaldi murriztuko kontratua du.

Trebakuntza-orduak guztira, kategoria profesionalaren arabera

	Zuzendaritzakoak	Gerenteak	Beste profesional batzuk
Gizonezkoak	3.655,5	2.668,5	11.474
Emakumezkoak	697,5	2.192,8	9.393

2016-2018ko EES Gidaplanaren Jarraipena	
Lerroa	Lorpena
Administrazio Kontseiluarekiko eta akziodunekiko harremanak	
Informazioa hedatzean, gardentasuna, egiazkotasuna, berehalakotasuna, homogeneousutasuna, berdintasuna eta simetria.	☐
Akziodunekiko elkarlana, informazio-praktikak eta merkatuekiko harremanak gardenak, eraginkorrak eta interes sozialarekin bat datozenak izan daitezten.	☐
Pertsonak	
Trebakuntza eta ikasketa-zentroekiko eta unibertsitateekiko elkarlana	☐
Ordainketa-politika eta autoebaluazioa	☐
Hornitzaileak	
Hornikuntza-katearekiko harreman-eredua	☐
Erosketa jasangarriko kudeaketa-politikak aplikatzea	☐
Bezeroak (enpresakoak eta etxekoak)	
Bezero behartsuekiko arreta	☐
Konfidentzialtasuna eta zerbitzuen kalitatea	☐
Ingurumena	
Bikaintasuna ingurumen-kudeaketan (Green Organization)	☐
Legearen betetze-maila (Green Compliance)	☐
Ingurumen-jardueri buruzko komunikazioa (Green Communication)	☐
Fiskalitate arduratsua	
Zerga-konpromisoak modu arduratsuan eta etikoan betetzea	☐
Egitura eta mekanismo gardenak edukitzea	☐
Gobernu korporatiboa	
Antolaketa- eta kudeaketa-eredua	☐
Gardentasuna	☐
Komunikazio arduratsua	
2016-2018ko Gidaplana ikusaraztea eta sozializatzea	☐
EESaren dibulgazioa eta komunikazioa	☐
Gizarterako ekarpena	
"Euskaltel Taldearen mezu korporatiboen hurbiltasuna eta koherentzia"	☐
Interes-taldeekiko kudeaketa-tresnak	☐

* Gaur egun, 2019-2022ko EES Gidaplana osatzeko lanean ari da Taldea

Hartutako konpromisoen betetze-maila

☐ Bete da
 ☐ Aurreratua
 ☐ Martxan
 ☐ Neurriak hartzen hasita

EUSKALTEL TALDEA

Bizkaiko Parke Zientifiko eta Teknologikoa, 809
48160 Derio. Bizkaia +34 94 401 10 00

Euskaltel

809 eraikina. Bizkaiko Parke Zientifiko eta Teknologikoa, 48160. Derio Bizkaia

R

Calle Real, 85, A Coruña, 15003. A Coruña. Galizia

Telecable

Calle Marqués de Pidal,11-BJ, 33004. Oviedo, Asturias.

memoriarc@euskaltel.com

www.euskaltel.eus