



telecable

Grupo Euskaltel

ENPRESA ARDURATSUAREN MEMORIA ETA INFORMAZIO EZ-FINANTZARIOAREN EGOERA 2019

PERTSONAK KOMUNIKATZEN DITUGU ENPRESAK KOMUNIKATZEN DITUGU

2020KO OTSAILAK 24

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

AUR KIBI DEA

**Presidentearen eta kontseilari
delegatuaren gutuna 04**

2019ko adierazle nagusiak 10

**(1) Euskaltel Taldea,
Negozio Arduratsua 14**

**(2) Gobernu
Korporatibo Egokia 27**

(3) Pertsonak 53

(4) Bezeroak 77

(5) Hornitzaileak 84

(6) Ingurumena 88

(7) Gizartea 107

(8) Eranskinak 120

PRESIDENTEAREN ETA KONTSEILARI DELEGATUAREN GUTUNA



Hazkuntza errentagarriako eta jasangarriako bide-orria

2019

2019ko ekitaldiak helburunagusi bat izan badu, Euskaltel Taldeak lortutako emaitzen joera eta errealitatea aldatzeko beharri erantzutea izan da, proiektuak hazkunde errentagarria izan dezan eta negozioaren jasangarritasuna berme guztiekin sendotu dadin, mundu osoan telekomunikazio-sektoreak dituen erronka berriei erantzuteko. Horregatik guztiagatik ikuspegi berria eman diogu konpainiaren estrategiari, eta bide-orri berriak norabide horretarantz joaten lagunduko digu.

Euskaltel Taldearen kudeaketa-talde berriak diseinatutako bide-orriak hainbat elementu ditu oinarrian: antolamendu soil eta eraginkor bat, esperientzia handia duen lantaldea; eta gure bezeroei balioa ematen dien produktu-eskaintza sendoa

eskualdeetako markak indartzea eta merkatu nazionalean hazten lagunduko digun marka berria merkaturatzea; jardunbide egokienetan oinarritutako estrategia komertziala; estrategia komertzialari laguntzen dion eta jarduera eraginkorrak sortzen dituen teknologia- eta operazio-fabrika paregabea; eta merkatu berri bat gure produktuentzat, hazteko eta errentagarritasuna irabazteko aukera emango diguna.

Ekainean hasi ginen argumentu horiekin lanean, eta ordutik igaro diren sei hilabeteetan egiaztatu ahal izan dugu aldaketa hori zenbateraino izan den arrakastatsua. 685,5 milioi euroko diru-sarrerara izan dugu ekitaldian, eta, azken hiruhilekoan, diru-sarreraren hazkunde positiboa lortu da. EBITDA 344,5 milioi eurokoa izan da, hots, iazko ekitaldikoa baino % 2,4 handiagoa. Horren arabera, ekitaldiko irabazi garbia 62 milioi eurokoa izan da.

EBITDA eta inbertsioen kudeaketa hobetzeari esker, kutxa-hornidura sendo hazi da, eta, ondorioz, konpainiaren zor garbiak txikitzen jarraitzen du.

Emaizta horiei esker, akziodunari ordaintzeko gure konpromisoari eutsi ahal izan diogu laugarren urtez. Hori dela eta, 2019ko ekitaldiko emaitzen gaineko dibidendua banatzea onartu zuen Euskaltel Taldeko Administrazio Kontseiluak: 0,14 euro gordin akzio bakoitzeko. 2020an egitekoa den Akziodunen Batzar Orokorrean erabakiko da zein izango den azken dibidendua.

Finantza-merkatuek aintzat hartu dute 2019an konpainiaren estrategia berriaren arrakasta; horren erakusgarri da gure akzioen kotizazioak ekitaldi honetan izan duen igoera: % 30 baino gehiago igo da, hots, Ibex 35ak izan duen igoera ia hiru aldiz. Eta hori guztia kontuan hartuta telekomunikazioen sektoreak emaitza negatiboa izan duela Europako burtsetan 2019an.

Sektorearen barruan, urteko emaitza onena izan duen Europako bosgarren operadorea izan da Euskaltel. Argi dugu bilakaera on hori gure bide-orria abian jartzeak eta betetzeak eragin duela. Ordutik sektoreko analistengandik jaso ditugun gomendio onek erakusten dute merkatuak gure estrategiaren alde egin duela.

Ibex Medium Capen sartzea izan zen gure planaren aintzatespenaren beste erakusgarri bat (Ibex 35aren atariko da, hain zuten). Hala, kapital flotagarriak doituak kapitalizazio handiena duten eta eskatutako likidezia-ratioak betetzen dituzten 20 enpresa kotizatuetako bat izatera pasatu gara, Ibex 35eko balioak alde batera utzita.

Finantza-merkatuek aintzat hartu dute 2019an konpainiaren estrategia berriaren arrakasta; horren erakusgarri da gure akzioen kotizazioak ekitaldi honetan izan duen igoera: % 30 baino gehiago igo da, hots, Ibex 35ak izan duen igoera ia hiru aldiz

Negozio-emaizak

Telekomunikazioen sektorean gure posizionamendua sendotzea da bide-orriaren helburuetako bat, bezeroei zerbitzu bateratuak kalitaterik onenarekin eta prezio oso lehiakorrek eskaintzen dizkien operadore gisa sendotzea; eta, horretarako, hiru marketarako eskaintza bateratua eta homogeneoa merkaturatu da. Azken hori mugarria izan da Taldearen ibilbidean. Gure lan komertzialari esker, 2019a urte positiboa izan da bezeroei dagokienez, eta horrek berresten du egokia izan dela gure ohiko merkatuetatik kanpokoetara hedatzeko erabakia. Hala, 2019 amaieran segmentu masiboko 771.074 bezero ditu taldeak, aurreko ekitaldian baino 931 gehiago. Gure produktu eta zerbitzuak Nafarroan, Leonen, Kantabrian, Errioxan eta, RACCekin dugun hitzarmen globalaren bidez, Katalunian eskaintzeko aukerari esker, estatu osora zabaltzeko beharrezkoa den esperientzia lortu dugu, eta, horri esker, gure estrategian aurrera egiteko itxaropenez beteriko urtea izango da 2020a.

Erronka horri berme guztiekin aurre egiteko lan egin dugu 2019an. Estatuan, berritu egin ditugu handizkakoei ditugun hitzarmenak, eta, horri esker, estatu osoan era oso lehiakorrean eskaini ahal izango ditugu telekomunikazio-zerbitzu aurreratuak. Hitzarmen horien bidez, Euskaltel Taldeak telekomunikazio-zerbitzurik onenak jarriko ditu bere bezeroen esku, zuntzeko eta mugikorreko sare aurreratuenen bidez, eta, gainera, gure erabiltzaileek etorkizunean izan

**2019aren
amaieran
segmentu
masiboko 771.074
bezero ditu
taldeak, aurreko
ekitaldian baino
931 gehiago**

Halaber, B2B negozioan hazkuntza nabarmena izan dugu, enpresetan eraldaketa digitalaren bideratzaile eta aholkulari aritu baikara. Horretarako, ingurune seguru bat bermatzen duten soluzioak eskaini ditugu, bai eta adituen hurbileko laguntza ere. Konpainiaren segmentu hori ere hazi egin zen ekitaldiaren amaieran: 15.263 bezero lortu zituen, aurreko ekitaldian baino 436 gehiago.

Erronkak eta aukerak

Aldaketei buruz hitz egin arren, Euskaltel Taldeak bere funtsari eutsi dio, horretan baitautza proiektuaren balioa eta gure bezeroen leialtasuna, zeina proiektuak Euskadin, Galizian eta Asturiasen dituen erroen benetako muina baita. Era berean, funts horren baitan dago lan egiten dugun lurraldeetako garapen ekonomiko eta sozialari ekarpena egitea, arlo askotako ekimenen bidez: enpresa arlokoak, teknologikoak, sozialak, kulturalak, kirolaren ingurukoak...

Euskaltel Taldearen ezaugarri da jasangarritasuna pertsonetan eta gizartearekiko konpromisoan oinarritzen duen telekomunikazio-operadorea izanik duen lurralde-konpromisoa, bai euskal gizartearekin, bai Asturias eta Galiziakoarekin. Konpainia gisa ditugun lan-ildo batzuk —hala nola berdintasuna eta aniztasuna, kalitateko enplegua sortzea, ingurumena eta kontsumo arduratsua, berrikuntza eta azpiegitura jasangarriak eta kalitateko hezkuntza— bat datoz 2030eko agenda-rekin, bai tokiko mailan eta bai mundu osoan Horregatik, Garapen Jasangarriko Helburuak identifikatu dira "Euskaltel Taldearen Enpresa Arduratsuaren Memoria eta Informazio ez-finantzarioaren Egoera" hau egitean.

Sustraiak Euskaltel Taldearen bereizgarrietako bat dira, eta Euskaltel Taldearen eta bere interes-taldeen edo stakeholderen arteko lotura sendotzen dute.

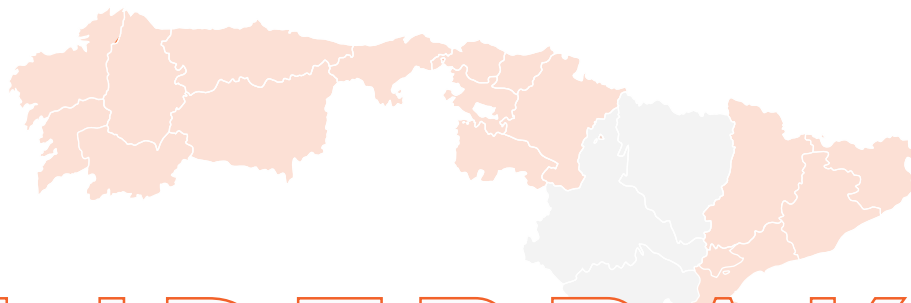
Horrekin lotuta, gutun honetan akziodunei, inbertitzaileei, gure bezeroei eta gizarteari buruz hitz egin dugu, eta ezin ditugu aipatu gabe utzi egunero proiektua errealitate bihurtzen duten pertsonak. Euskaltel Taldean kultura ezberdinak dituzten hiru konpainia txertatzea lortu dugu; ezberdinak izan arren, agertzen diren erronkei aurre egiteko bultzada, ilusioa eta talentua duten profesionalez osatuak hirurak. Gure pertsonak dira gure aktibo nagusia eta proiektu honen jasangarritasunaren ordezkari nagusiak, bikaintasunarekin, berdintasunarekin eta aniztasunarekin duten eguneroko konpromisoaren bidez

Gure pertsonak dira gure aktibo nagusia eta proiektu honen jasangarritasunaren ordezkari nagusiak, bikaintasunarekin, berdintasunarekin eta aniztasunarekin duten eguneroko konpromisoaren bidez

Etorkizun liluragarria dugu gure aurrean, eta aukera handiak izango ditugu datozen urteetan. Gure erronka nagusia izango da estatu osora arrakastaz hedatzea eta telekomunikazioen esparrua osatzen duten gainerako eragileekin kondizio beretan lehiatzea. Horretarako ditugu gure aktibo nagusiak, hots, gure langileak eta bezeroak, eta gure hurbiltasuna eta gure bezeroei gertuko laguntza eskaintzen jarraituko dugu, aurrean izango ditugun erronka berri eta pozgarrietan.

Xabier Iturbe
**Euskaltel Taldeko
presidentea**

José Miguel García
**Euskaltel Taldeko
kontseilari delegatua**



LIDERRAK

TELEKOMUNIKAZIOEN ARLOAN, ESTATUAREN IPARRALDEAN

EKONOMIKO-FINANTZARIOAK



EKONOMIKO-FINANTZARIOAK

669M€

SORTUTAKO BALIO
EKONOMIKOA

471M€

BANATUTAKO BALIO
EKONOMIKOA

198M€

ATXIKITAKO BALIO
EKONOMIKOA

685,5M€

SARRERAK

0,35€

MOZKINA AKZIOKO

FINANTZAZ KANPOKOAK



Langileak

586

ZUZENEKO
LANPOSTUAK

18.857

TREBAKUNTZA
-ORDU

3,4/4

LANGILEEN
GOGOBEKETASUNA
JASOTAKO
TREBAKUNTZAREKIKO



Bezeroak

771.074

BEZERO PARTIKULARRAK

13.451

ETeak

75,6%

FAKTURA ELEKTRONIKOAK

1.812

ENPRESA HANDIAK





Hornitzaileak

375

TOKIKO HORNITZAILEAK
(TALDEKO EROSKETA
GUZTIEN % 46,4)

278

ESTATUKO HORNITZAILEAK
(TALDEKO EROSKETA GUZTIEN % 47)

100%

EBALUATUTAKO
HORNITZAILEAK



Ingurumena

GUTXITU DIRA

37,5%

1.MAILAKO EMISIOAK,
2018koekin ALDERATUTA

GUTXITU DIRA

3,63%

2. MAILAKO EMISIOAK,
2018koekin ALDERATUTA

GUTXITU DIRA

7,09%

3. MAILAKO EMISIOAK,
2018koekin ALDERATUTA



Gizartea

18

18 PROIEKTU ETA
JARDUERA SOZIAL
BAINO GEHIAGO

60

HARREMANA 60
ELKARTE ETA
FUNDAZIOREKIN
BAINO GEHIAGOREKIN

100

GEHIAGO
EGIN DIRA

122.565 mila €

EMAN DIZKIEGU ADMINISTRAZIO PUBLIKOEI



Gobernu korporatiboa

100%

LANGILEEN KODE
ETIKOAN TREBATUTA

97,96%

USTELKERIAREN AURKAKO
POLITIKAN TREBATUTAKO
LANGILEAK

0

EGIAZTATUTAKO
USTELKERIA-KASUAK



Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunak harago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

(1)

**Euskaltel Taldea,
Negozio Arduratsua**





Euskaltel Taldea, Negozio Arduratsua

1.1. Negozio-eredua

● EUSKALTEL TALDEA, BERE JARDUNA GARATZEN DUEN LURRALDEETAN BALIOA SORTZEN DUEN KONPAINIA

Euskaltel Taldea telekomunikazio-talde liderra da Estatuaren iparraldean. Euskadi, Galizia eta Asturiasen oso errotuta egoteak eta hango komunitateekin konpromiso-maila handia izateak bereizten du gainerakoetatik, hiru lurralde horietan garatu baitu bere jardura, Euskaltel, R Cable eta Telecable operadoreen bidez. Duela gutxi, gainera, Nafarroa, Errioxa, Leon, Kantabria eta Kataluniara ere iritsi da, lurralde mugakideetara hedatzeko estrategiari jarraituz, eta, betiere, bere jardura garatzen duen lurraldeetan balioa sortzea eta garapena sustatzea helburu hartuta.

2019an, 586 lanpostu zuzen eta hornidura-kateko lanpostu ez-zuzen ugari mantentzen lagundu du Taldeak. Hornidura-kateari dagokionez, 61 hornitzaile berri kontratatu ditu, eta erosketen bolumen osoaren % 46,4 tokiko hornitzaileei egiten die eta % 47,0, berriz, Estatuko gainerako lurraldeetako hornitzaileei.



586 
LANPOSTU

TOKIKO
HORNITZAILEAK **46,4%**

ESPAINIA OSOKO
HORNITZAILEAK **47%**

Jabetzako zuntz optikoko sarean egindako inbertsioari eta 4G lizentzia propioari esker, bertako eta estatuko lider eta protagonista bilakatu da Taldea garapen eta sustapen teknologikoari eta digitalari dagokionez. Banda zabala, telefonia, ordainpeko telebista eta bestelako zerbitzu bateratuak hornitzean oinarritutako telekomunikazio-produktuak eta -zerbitzuak eskaintzen ditu, eta, gainera, bezero-mota ugari ematen die zerbitzua. 2019an, 771.074 bezero partikular, 13.451 ETE eta 1.812 enpresa handi izan ditu.

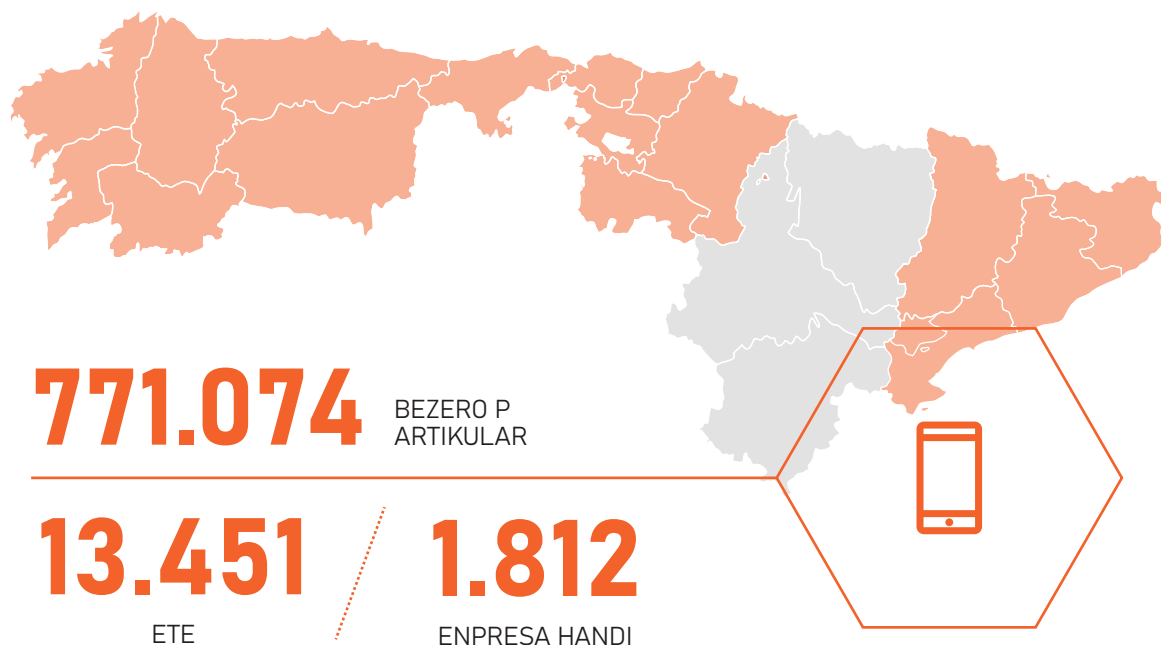
Tokiko garapenarekiko duen konpromisoaren lekuko, 2019an, ingurumena errespetatzeko joerari eutsi dio, eta bere ingurumen-inpaktua kudeatzen eta ingurumen-erakundeekin lankidetzak egiten jarraitu du. Halaber, komunitateen garapen sozialarekiko eta teknologikoarekiko konpromisoekin aurrera egin du, eta tokiko erakundeekin batera lan egin du garapena eta desberdinkeriak gutxitzeko helburu komunak lortzeko.

Horrenbestez, bere jarduna gauzatzen duen lurraldeetako ekonomia, gizartea eta ingurumena garatzen eta hobetzen lagundu du Euskaltel Taldeak, eta balioa sortu du harremana duen eta bere jardueretan parte hartzen duten talde guztietan, akziodunak barne, betiere, erantzukizunean eta jasangarritasunean oinarritutako hazkuntza izanik helburua.

**Bere jarduna
gauzatzen duen
lurraldeetako
ekonomia, gizartea
eta ingurumena
garatzen eta
hobetzen lagundu du
Euskaltel Taldeak**

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen libre. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontara.

Zerbitzua jasotduten merkatuak



● EUSKALTEL TALDEAREN HAZKUNTZA-ESTRATEGIA

Negozio-eredu hori garatzeko, bere partaide diren sozietate guztien gaitasunak batu ditu Taldeak, eta lurralde mugakideetara hedatzeko estrategia jarri du abian. Horiei esker, dagoeneko jarduten zuen merkatuetan duen presentzia eta merkatu berrietan sartzeko ahalegina finkatu ditu, eta, hala, hurbiltasunean oinarritutako hazkuntza jasagarria bermatu ahal izan da.

Ondorioz, 2019an, Euskadi, Galizia eta Asturiasko merkatuetan bere produktuak eta zerbitzuak eskuratu ezin zituzten eremuetan sare-estaldura hedatzen jarraitu du.

Gainera, indartu egin du lurralde berrietara sartzeko prozesua eta salmenta-puntu berriak ireki ditu, Euskaltel markaren bidez, Nafarroan eta Errioxan.

Bestalde, Orange-ren zuntz optikoa erabiltzeko hitzarmenari esker, 2019an Leonen eta Kantabriaren ere hedatu da, R markaren bidez.

Halaber, 2018ko abenduan, Euskaltel Taldeak eta RACCek RACCTel+ marka sortu zuten, Katalunian hedatzen hasteko.

1.2. Kudeaketa-eredu arduratsua

Euskaltel Taldearen kudeaketa-eredu arduratsua bi ardatz ditu: batetik, bere jarduerak jasangarritasunean izan ditzakeen inpaktu eta arriskuak identifikatzea, eta, bestetik, identifikatutako inpaktu horiek murrizteko konpromisoak, politikak, kudeaketa-prozedurak eta neurriak hartzea.

Hori guztia gauzatzeko, materialtasun-azterketa bat egin zen, Euskaltelen jardueretatik erator zitezkeen inpaktuak identifikatzeko. Inpaktu horiek eguneroko jardunean landu beharreko lehentasunezko gaia bihurtu ziren, eta, hala, enpresa-estrategiaren garapenean negozio-eta jasangarritasun-helburuak txertatu zituzten.



◆ MATERIALTASUN-AZTERKETA

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketari esker, 2018 eta 2019 urteetako jasangarritasun-estrategia formulatzeko behar diren inpaktuak, arriskuak edo gai materialak identifikatu ahal izan dira.

Hori lortzeko, urrats hauek eman dira:

1

**Stakeholder
en mapa
berrikustea**



2

**Alderdi
materialak
identifikatzea**



3

**Alderdi
materialak
lehenestea**

> 1

STAKEHOLDEREN MAPA BERRIKUSTEA

Jasangarritasunerako arriskuak eta inpaktuak identifikatzeko prozesua abian jartzeko, stakeholderen mapa bat egin zen, identifikatzeko enpresaren jarduerak zein interes-talderi eragiten zieten edo zein interes-taldek eragiten zuten modu esanguratsuan konpainiaren erabakietan

Prozesu horretan oinarrituta, hauek dira lehentasunezkoak jo diren interes-taldeak: langileak, bezeroak, hornitzaileak, ingurumena, tokiko komunitateak eta akziodunak.

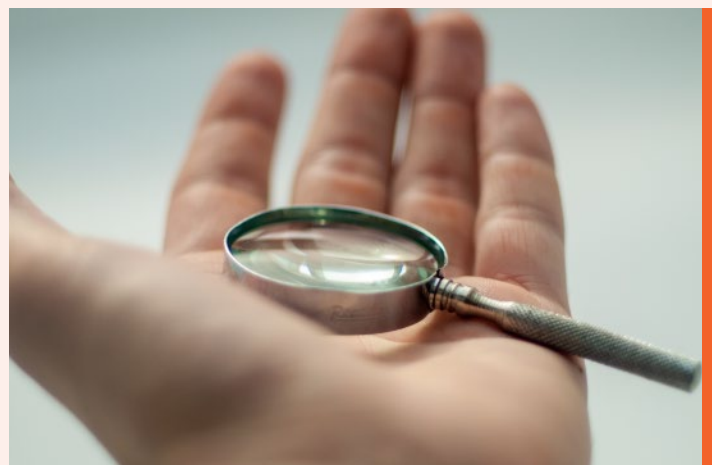
> 2

ALDERDI MATERIALAK IDENTIFIKATZEA

Konpainiarentzat lehentasunezkoak diren interes-taldeak identifikatu ondoren, kanpoko eta barneko informazio-iturriak erabili ziren diagnostikoak egiteko, eta, horren bidez, interes-taldeentzat garrantzitsuak diren eta konpainiaren erabaki estrategikoetan eragiten duten gai edo alderdi materialak identifikatzeko:

■ Barne-diagnostikoa:

Barne-diagnostikoak egin ziren konpainiak interes-taldeen artean zuen estrategiaren ikuspuntutik aipagarriak ziren alderdiak identifikatzeko. Hainbat alderdi aztertu ziren, besteak beste: interes-talde batzuei egindako inkestak, Ingurumen Gidaplana, Kode Etikoa eta Jasangarritasunean Komunikatzeko Plana.



Kanpo-diagnostikoa:

Kanpo-diagnostikoak egin ziren telekomunikazioen sektorearen aukeren eta gaitasunen ikuspegitik aipagarriak ziren gaiak identifikatzeko, eta ekintza hauek zehaztu ziren:



Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

Egindako diagnostikoaren bidez, interes-talde bakoitzeko jasangarritasunaren alderdi materialen zerrenda hau lortu zen Euskaltel Taldearentzat:

Alderdi materialak



GOBERNU KORPORATIBOA ETA ZUZENDARITZA-ORGANOAK

- Kontseiluaren funtzionamendu eta osaera orekatua eta askotarikoa Ustelkeria eta iruzurra prebenitzea
- Gardentasun fiskala
- Arriskuen kudeaketa
- Enpresa-etika eta etika hori betetzea
- Interes-taldeekiko elkarrizketa-kanalak



GIZA BALIABIDEAK

- Lana eta familia uztartzea Lan-giroa
- Aniztasuna, berdintasuna eta diskriminaziorik eza
- Askotariko talentuen trebakuntza eta garapena
- Borondatezko lan korporatiboa
- Bidezko ordainketa (soldata-etena)



HORNITZAILEAK

- Hornidura-katearen kudeaketa arduratsua
- Hornitzaileen gogobetetzea



BEZEROAK

- Bezeroaren esperientzia (zerbitzuaren kalitatea, bezeroaren gogobetetzea eta erreklamazioen kudeaketa)
- Fidagarritasun digitala (datuen babesa) Zibersegurtasuna
- Berrikuntza produktuetan eta zerbitzuetan (5G, AA, IoT, Blockchain)
- Digitalizazioa eta eraldaketa digitala
- Publizitate arduratsua



INGURUMENA

- Berotegi-efektuko gasen emisioa eta klima-aldaketa
- Ekonomia zirkularra
- Politikak eta kudeaketa-sistemak



HARREMAN INSTITUZIONALAK

- Tokiko garapenari ekarpena egitea (lanpostuak, hornitzaileak)
- Produktu jasangarriak eta inklusiboak
- Giza Eskubideak
- Babesletzak eta fundazio-jarduerak
- Osasun digitala
- Sarearen hedapen arduratsua

Jalortziko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

> 3

ALDERDI MATERIALAK LEHENESTEA

Interes-talde bakoitzaren alderdi materialak identifikatu ondoren, zuzendaritzek baloratu eta lehentasunaren arabera sailkatu zituzten alderdi horiek, balorazioak egiteko bileren bidez. Gero, gauza bera egin zuten enpresaz kanpo; horretarako, hauek erabili ziren, besteak beste: jasangarritasun- eta estandar-analistak (SASB, adibidez), komunikabideak, barne-dokumentazioa eta araudi aplikagarriak, GJHei egindako ekarpenak eta Nazio Batuen Mundu Hitzarmenaren printzipioak.

Aipatu prozesuetan, eta materialtasun-matrizean duten adierazpenean oinarrituta, 20 alderdi material lortu ziren. Alderdi horiek dira, hain zuzen, jasangarritasunaren estrategian eta planean lehendabizi kudeatu behar diren arriskuen eta inpaktuaren adierazleak.



Aipatu jasangarritasun-inpaktuak identifikatu ondoren, inpaktu horiek ebaluatzeko, prebenitzeko, arintzeko eta kontrolatzeko neurriak garatu dira. Neurri horiek, halaber, kudeaketa-politika eta -sistematik gauzatzen dira. Erakundearen interes-talde bakoitzaren arabera bereizita daude, eta jasangarritasun-estrategia eta -plan bera dute gidari.

JASANGARRITASUN-ESTRATEGIA

Euskaltel Taldearen jasangarritasun-estrategiak ez ditu soilik identifikatutako inpaktuak arindu nahi; horretaz gain, interes-talde guztien garapen-aukera guztiak maximizatu nahi ditu.

Horretarako, Jasangarritasun Gidaplanean egituratzen diren politikez eta prozedurez osatutako kudeaketa-ereduetan oinarritu dira, enpresa-jarduera gauzatzearekin batera helburu ekonomikoak, sozialak eta ingurumenekoak lortzeko.

Kudeaketa-eredu integratua

Euskaltel Taldeak Kudeaketa Sistema Integratuan oinarritu du bere estrategia, abian jarri zenetik. Arrakasta osoz ezarri ditu ISO arauak, Kalitatea, Ingurumena, Informazioaren Segurtasuna, Lan Osasuna eta Segurtasun Eskema Nazionala betetzen dituzten sistemak, baita erregelamenduzko araudia behar duten sistemak ere, adibidez, Fakturazioaren Kalitatea eta Zerbitzuaren Kalitatea.

Kudeaketa Sistemak ezarri eta ziurtatuta, gainera, Euskaltel Taldeak ezarritako etengabeko hobekuntzarako irizpideak eta araudi-irizpideak betetzen ditu, eta horrek bermatu egiten du kudeaketa-sistemen eraginkortasuna eta hobekuntza, langileentzat, bezeroentzat nahiz hornitzaileentzat.

Ingurumena Kudeatzeko Eredua:

Oro har, Ingurumen Gidaplanean egituratuta dago Eredua, eta oinarrian Ingurumena Kudeatzeko Sistema, EMAS eta ISO 14001:2015 Ziurtagiriak eta ISO 50001:2011ren arabera Energia Kudeaketaren Politika eta Sistema ditu. Taldeko konpainia guztietan daude ezarrita, eta guztiek batera osatzen dute ingurumen-inpaktuak prebenitzeko eta arintzeko kudeaketa-eredua.

Langileen Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Eredua:

Oro har, Langileen Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Ereduan eta OSHAS 18001:2007 Ziurtagirian egituratuta dago. Taldeko konpainia guztietan daude ezarrita, eta guztiek batera osatzen dute Talderako lan egiten duten pertsonen jardueratik erator daitezkeen osasun- eta segurtasun-arriskuak prebenitzeko eta arintzeko eredua.

Bezeroen Datuen Kalitatea, Pribatutasuna eta Babesa Kudeatzeko Eredua:

Oro har, hauetan egituratzen da: Kalitatea Kudeatzeko Sistemak eta Politikan, ISO 9001:2015 Ziurtagirian, Bezeroen Pribatutasun Politikan, Webgunearen eta Aplikazioen Erabiltzaileen Pribatutasun Politikan eta Datuen Babeseko Arriskuak Kudeatzeko Sistemak (DBEO betetzeko). Horien osagarri dira taldeko konpainia guztietan ezarrita dauden Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistema eta Politika, ISO 27001:2017 Ziurtagiria eta Segurtasun Eskema Nazionalarekin Adostasuna adierazten duten Ziurtagiriak; guztiek osatzen dute Taldearen jardura, produktu eta zerbitzuen kalitatea ziurtatzeko eta bezeroek emandako datuen pribatutasuna eta babesa ziurtatzeko kudeaketa-eredua.

Kudeaketa Eredu Integratuaren barruan, eta Telekable markarekin merkaturatutako produktu eta zerbitzuen kasuan, politika hauek daude ereduaren oinarrian: ISO 22301:2015 Ziurtagiriaren arabera Negoziaren Jarraitutasunaren Kudeaketa Sistema eta Politika, ISO 20000-1:2011 Ziurtagiriaren arabera Informazio Teknologien Zerbitzu Kudeaketa Sistema eta ISO 18295:2017 Ziurtagiriaren arabera Bezeroaren Harremanetarako Zentroaren Zerbitzu Kudeaketa Sistema eta Politika.

Kudeaketa Sistema Integratuaren barruan dagoen Bezeroen Datuen Kalitatea, Pribatutasuna eta Babesa Kudeatzeko Eredu hau beste eredu batzuek sendotzen dute, besteak beste,

Taldeko konpainia bakoitzak duen Bezeroekin Komunikatzeko Ereduak eta Erreklamazio Sistemak; Bezeroen Kudeaketa Eredua osatzen dute guztiek.

Lana Kudeatzeko Eredua

Oro har, Pertsonak Kudeatzeko Sisteman egituratuta dago, eta konpainia bakoitzaren hitzarmen kolektiboak zorrotz betetzen ditu. Hori osatzeko, hauek daude ezarrita konpainia guztietan: Trebakuntza Plana, Aukera Berdintasunerako Politika eta Datuen Babesari dagozkion Arriskuak Kudeatzeko Sistema. Guztiek osatzen dute Taldean lan egiten duten pertsonen eta haien datu pertsonalen babesa eta segurtasuna era arduratsuan kudeatzeko eredua. Kudeaketa Sistema Integratuaren barruko Langileen Osasuna eta Segurtasuna Kudeatzeko Ereduak sendotzen du eredu hori.

Hornidura Katea Kudeatzeko Eredua

Oro har, Hornitzaileak Homologatzeko eta Ebaluatze Ereduan egituratuta dago, arau hauen arabera: ISO 9001:2015 araua, 14001:2015 arauaren arabera ingurumen-irizpideak eta OSHAS 18001:2007 arauaren arabera lan-irizpideak. Hornitzaileen Gutunak osatzen ditu arau horiek, zeinaren bidez hornitzaile guztiak behartzen baititu Kode Etikoa jasotako konpromisoak betetzera. Hala, hornitzaile guztiak sartzen ditu erantzukizun korporatiboaren konpromisoetan.

Gobernu Korporatiboaren Kudeaketa Eredua

Oro har, Gobernu Korporatibo Egokian eta Taldearen Kode Etikoa egituratzen da. Hor sartzen dira konpainiaren kide guztiak barnean hartzen dituzten Jokabide Arauak eta konpainiari buruzko kontsultak eta salaketak egiteko Kanal Etikoa. Horiek osatzeko, Zigorak betetzeko eta Eroskeriaren aurka egiteko Eredua eta Gobernu Korporatiboaren Eredua osatzen duten hainbat politika daude, besteak beste, Ustelkeriaren Kontrako Kudeaketa Sistema eta ISO 37001:2017 Ziurtagiria, Politika Fiskala eta Interes Gatazkei buruzko Politika. Halaber, ereduaren barruan sartzen dira Kontseilariak Hautatzeko Politika, Kontseilarien Ordainsarien Politika, Kontratazio eta Kontu Aholkulariekiko Harremanen Politika eta Administrazio Kontseiluaren Araudia.

Akziodunen Kudeaketa Eredua

Oro har, Akziodunekin eta Inbertitzaileekin Komunikatzeko eta Harremanetan jartzeko Politikan egituratzen da, eta Akziodunen Batzar Nagusiaren Araudiarekin eta Balio Merkatuetan Jarduteko Barne Araudiarekin osatzen da. Guztiek osatzen dute akziodunekin harremana izateko eredua.

Taldearen Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Politikan oinarrituta garatu eta hobetu dira aipatutako ereduak, eta, horiei esker lortu da enpresa-proiektu trinkoa, arduratsua eta jarraitua izatea.

Helburu eta ekintza estrategiko horiek Jasangarritasun Gidaplanarekin batera egin dira. Azken hori formulatzeko hauek hartu dira kontuan: enpresa kotizatuen betebeharrak —CNM-Vren Gobernu Egokiaren Kodea, esaterako—, Galiziako, Euskadiko eta Asturiasko tokiko erregulazioak eta jasangarritasunari dagokionez estatuko eta nazioarteko kanpo-ekimenekin hartutako konpromisoak eta atxikimenduak. Horien artean aipatzekoak dira Mundu Hitzarmentaren printzipioak, Klimaren Aldeko Adierazpena, Nazio Batuek hitzartutako Emakumea Ahalduztzeko Printzipioak, INSHTren Laneko Osasunari buruzko Luxenburgoko Adierazpena, Espainiako Ekintza Klimatikorako Plataformaren Klimaren Aldeko Komunitatea ekimena edo EEEKren eta Adecco-ren Aniztasunaren aldeko CEO konpromisoa, nazioarteko ISO arauetan eta Europako EMAS araudian oinarritua.

Jasangarritasun Gidaplanaren bidez, Ardura Sozial Korporatiboari dagozkion helburuak eta ekintza-lerro estrategikoak finkatu ziren, Taldeko konpainietako kudeaketa-ereduetan eta kulturaren txertatzeko, eta, aldi berean, enpresaren xedea, ikuspegia eta helburu estrategikoak jasangarritasunarekin lerrokatzeko.

2019an, helburu horiek etengabe hobetzen saiatu da Taldea, negozio-estrategia jasangarritasunaren estrategiarekin integratzeko helburuari garrantzia emanaz. Horregatik, hauek izan dira, gai horri dagokionez, 2019ko mugarri nagusiak:



ZUZENDARITZA-BATZORDEAN SENTSIBILIZAZIO- ETA HAUSNARKETA-PROZESUAK SUSTATZEA,

gai ekonomikoei, ingurumenekoei eta sozialei buruzko erantzukizunak maila exekutiboan hartzean oinarritutako gobernu-egitura sendotzeko eta negozio-helburuak maila korporatiboan dauden jasangarritasun-helburuekin gehiago integratzeko.



LANGILEEKIKO ETA ARDURADUNEKIKO KULTURA ERALDATZEKO PROZESUAK SUSTATZEA

erakundeko sail guztietan, negozio-funtzioak eta -erantzukizunak eta jasangarritasunari buruzko erabakiak maila operatiboan hartzeko aukera sendotzeko.



ISO ARAUEN ARABERA EZARRITAKO SISTEMA GUZTIAK

KUDEAKETA-SISTEMA INTEGRATUAN ETA GLOBALEAN TXERTATZEA
kontu-ikuskaritzako eredua bateratzeko eta eremu zehatz bat sortzeko Sharepoint-en, ikuskaritzetatik eratorritako hobekuntza-ekintzen segimendua sistematizatzeko eta parte hartzen duten sailen arteko komunikazioa errazteko.ZZ

Halaber, Garapen Jasangarriko Helburuei (JGH) erantzuten die Jasangarritasun Gidaplanetik eratorritako helburu eta ekintzak eta horiek kudeaketa-ereduetan aplikatzeak. Helburu horiek, aldi berean, agente ekonomiko guztiek beren gain hartu beharreko erronkei erantzutera bideratutako politikak eta ekintzak diseinatzeko eta abian jartzeko erreferentzia dira.

Agente ekonomiko horien parte gisa hartzen du bere burua Euskaltel Taldeak, eta bere gain hartzen ditu bere jarduerarekin zuzenean erlazionatuta dauden helburuei egin diezaiekeen ekarpenari dagokion erantzukizuna.

Horren arabera, hauek dira Euskaltel Taldearen JGHak:



Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.



(2)

**Gobernu
korporatibo
egokia**



Gobernu korporatibo egokia

2.1. Gobernu korporatiboaren eredia



Gobernu korporatibo egokiak gardentasun-, eraginkortasun-, bultzada- eta kontrol-maila gorena eskatzen du konpainiaren eremu guztietan.

Horretarako, administrazio-organoen funtzionamendua eta antolaketa –administrazio-organoen eta akziodunen arteko erlazioak barnearautzen duten balio, printzipio eta arau batzuk bete behar dira, konpainia ahalik eta ondoena garatu dadin bermatzeko.

Gobernu egokiaren eta enpresa-etika eta –arduraren jardunbide egokiekiko konpromisoan oinarritzen da Taldearen gobernu korporatiboaren eredia, eta jarduera-eremu guztietan betetzen du konpromiso hori, badaki-eta kontzeptu horiek zer-nolako garrantzia duten enpresa-kudeaketa egoki baterako. Taldearen Araudia Betetzeko Eredu sendoak bermatzen ditu adierazitako printzipio horiek guztiak.

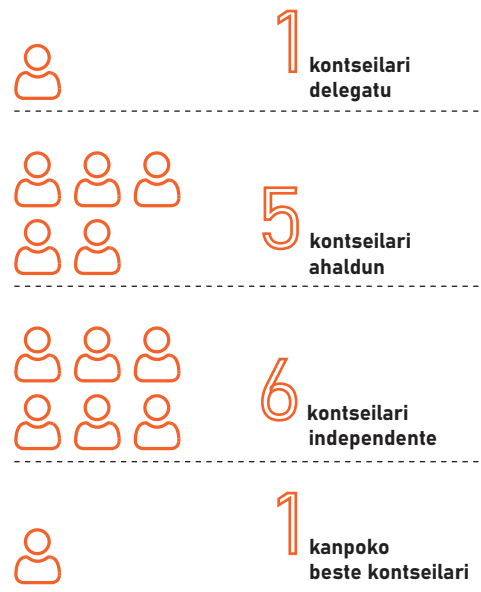


ADMINISTRAZIO KONTSEILUA

13 kontseilarik (3 emakume eta 10 gizon) osatzen dute Administrazio Kontseilua: 1 exekutiboa da (kontseilari delegatua), 5 ahaldunak, 6 independenteak eta beste kontseilari 1 kanpokoak da (presidente ez-exekutiboa); eta idazkaria eta idazkariordea ere Kontseiluko parte dira.

- Xabier Iturbe Otaegui jauna**
Presidente ez-exekutiboa
- José Miguel García Fernández jauna**
Kontseilari delegatua
- José Angel Corres Abasolo jauna**
Presidenteordea, kontseilari independentea
- Eamonn O'Hare jauna**
Kontseilari ahalduna
- Robert W. Samuelson jauna**
Kontseilari ahalduna
- Alicia Vivanco González andrea**
Kontseilari ahalduna
Kartera 1, SL ordezkatzuz
- Luis Ramón Arrieta Durana jauna**
Kontseilari ahalduna
- Javier Fernández Alonso jauna**
Kontseilari ahalduna,
Corporación Financiera Alba SA ordezkatzuz
- Belén Amatriain Corbi andrea**
Kontseilari independentea
- Iñaki Alzaga Etxeita jauna**
Kontseilari independentea
- Elisabetta Castiglioni andrea**
Kontseilari independentea
- Miguel Angel Lujua jauna**
Kontseilari independentea
- Jonathan Glyn James jauna**
Kontseilari independentea
- José Ortiz Martínez jauna**
Idazkari ez-kontseilaria
- Gonzalo Silveiro Regulez jauna**
Idazkariorde ez-kontseilaria

Administrazio Kontseiluaren egitura



- 1ek 31-50 urte ditu
- 12k 50 urte baino gehiago dituzte

Kontseilarien hautaketa eta izendapena

Administrazio Kontseiluak kontseilariak (lehenengoz proposatzen direnak nahiz berrautatzekoak) proposatzen dizkio Akziodunen Batzar Nagusiari. Aplikatu beharreko araudietan aurreikusten denarekin bat etorriz, Izendapen eta Ordainketen Batzordearen proposamenaren edo txostenaren aldean, lehentasuna dute Sozietatearen Estatutuek eta Administrazio Kontseiluaren Araudiak; berariaz baloratuko dira hautagaien ohorea, egokitasuna, fidagarritasuna, gaitasuna, esperientzia, kualifikazioa, prestakuntza, libre egotea eta konpromisoa, betiere hautagai gisa izango duten funtzioari dagokionez. Euskaltel SAren Administrazio Kontseiluan jakintza, esperientzia, jatorri eta generoen aniztasuna izatearen alde egingo da, eta diskriminazioak ekar ditzakeen joera inplizituak saihestuko dira, bereziki, emakumezko kontseilariak hautatzeko garaian.

Kontseiluko presidentea kontseilarien artetik hautatuko da, Izendapen eta Ordainketen Batzordeak txostena egin ostean.

Kontseilariak hautatzeko politika

Kontseilariak hautatzeko politikak modu publiko, zehatz eta egiaztagarrian bermatzen du kontseilariak izendatu edo berrautatzeko proposamenak Administrazio Kontseiluaren beharren alde aurreko azterketa batean oinarritzen direla, eta, halaber, Administrazio Kontseiluaren osaeran jakintza, esperientzia eta generoen aniztasunerako lagungarriak izango direla. Oreka bat bilatu beharko du, erabakiak aberastuko dituen eta dagozkion eztabaida-gaiei ikuspuntu pluralak emango dizkiona; eta hautagai kualifikatuenen meritokrazia ere bilatu beharko du.

Kontseilariak hautatzeko politikak kontseilari-hautagai izateko salbuespen bakar batzuk jasotzen ditu; hain zuzen, Euskalteleko Administrazio Kontseiluaren Araudiko 9. artikuluan ("Bateraezintasunak") jasotzen direnak; artikulua horretan, zehazten dira pertsona bat kontseilari izendatzeko eta pertsona juridiko baten ordezkari izango den pertsona fisiko izateko salbuespenak zehazten dira.

Azkenik, Kontseilariak hautatzeko politikak bere egiten du sozietate kotizatuen indarreko Gobernu Egokiaren Kodeko 14. aholkua, eta, hala, 2020an, Administrazio Kontseiluan, emakumezko kontseilariak, gutxienez, kide-kopuru totalaren % 30 izango dira.

Helburu hori betetzeko, diskriminazioak ekar ditzakeen eta emakumezko kontseilariak hautatzeko oztopoak eragin ditzaketen joera inplizituak saihesteko berariazko konpromisoa du Euskaltel SAK, eta administrazio-organoan gizonen eta emakumeen ordezkartza orekatu bat lortzeko konpromisoa berresten du; gaur egun, Administrazio Kontseiluko kideen % 23 dira emakumezkoak.

Administrazio Kontseiluaren eskumenak

Administrazio Kontseilua da organo eskuduna Legeak edo Akziodunen Batzorde Nagusiaren Sozietatearen Estatutuek arautzen ez dituzten gai guztiei buruzko akordioak hartzeko; haren egitekoaren gunea da Sozietatearen estrategia onartzea, eta goi-zuzendaritzak, Euskaltel SAre eta haren interes sozialaren administratzaile eta ordezkari nagusi gisa, helburuak betetzen dituela egiaztatu eta kontrolatzea.

Horren ondorioz, Taldearen politika eta estrategia orokor guztiak definitu, onartu, gainbegiratu eta haien segimendua egitea dira haren eskumenak. Hona zein diren, besteak beste, politika eta estrategia horiek: plan estrategikoa edo negozio-plana, urteko kudeaketa-helburuak eta aurrekontuak, inbertsioen eta finantziazioaren politika, dibidenduen politika, autokarterako politika, sozietate-taldearen egitura definitzea, gobernu korporatiboaren politika, erantzukizun sozial korporatiboaren politika eta arriskuak kontrolatu eta kudeatzeko politika, barne direla zergei buruzkoak, eta informazioko eta kontrolko barne-sistemen aldizkako segimendua.

Aurrekoa eragotzi gabe, 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 funtzioetan, Sozietatearen interes soziala du beti helburu; hau da, bere helburu soziala indarrean den legediaren arabera ustiatzea bilatzen duen sozietate anonimo independente bateko akziodunen interes komuna, eta helburu bateratu batekin eta irizpide independentea gidari duela jarduten du.

Gainera, kontuan hartzen ditu enpresa-jarduera guztietan dauden interes legítimoak, publiko nahiz pribatuak; bereziki, interes-taldeen artean izaten direnak. Testuinguru horretan aztertu behar da Sozietatearen balio ekonomikoa etengabe handitu izana eta epe luzerako erronkan asmatu izana, hori nahi baitute akziodun guztiek eta, beraz, horrek izan behar baitu beti Administrazio Kontseiluaren, haren organoen eta barne-batzordeen eta batzordekideen jarduera-irizpidea.

Funtzio horiek behar bezala betetzeko, Taldearen kudeaketa ekonomikoaren, sozialaren eta ingurumenekoaren inguruko jarduerak egiten dituzten sailek, urtean behin, Jasangarritasun Gidaplanaren egoerari eta aurrerapenari buruzko informazioa ematen diete kontseilari guztiei.

Administrazio Kontseiluaren bilerak

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

Administrazio Kontseiluko batzordeak

Administrazio Kontseiluaren baitan daude Kontu Ikuskaritzako eta Kontroleko Batzordea, Izendapen eta Ordainketen Batzordea eta Estrategia Batzordea, zeinaren helburua baita une oro Estatutu Sozialetan, Kontseiluaren Araudietan eta bere funtzionamenduko barne-arauetan esleitzen zaizkion gaitan Administrazio Kontseiluari laguntza eta informazioa ematea eta proposamenak egitea; bere barne-arauak dira Kontu Ikuskaritzako eta Kontroleko Batzordearen araudia, Izendapen eta Ordainketen Batzordearen Araudia eta Estrategia Batzordearen Araudia.

Ikuspegi horretatik, batzorde horiek ez dute funtzio betearazlerik, eta informatzeko eta kontsultarako organo gisa aritzen dira; dagoen jarduera-eremuan informatzeko, aholku emateko eta proposamenak egiteko ahalmena dute, eta Estatutu Sozialetan eta barne-araudietan jasotakoak betetzen dituzte

Kontseilarien ordainsaria

La remuneración del Consejo de Administración se determina de acuerdo con la vigente Política de Remuneraciones de los Consejeros, que es aprobada por la Junta General de Accionistas, y es supervisada por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Esta remuneración queda recogida en el Informe Anual sobre Remuneraciones de Consejeros publicado por el Grupo. Por su parte, la Sociedad R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. está administrada por un Administrador Único (Euskaltel, S.A.), cuyo cargo no es remunerado.

Administrazio Kontseiluaren jardueraren ebaluazioa

Euskaltel SAKo Administrazio Kontseiluak ebaluatzen du haren jarduna urtero. 2019ko ekitaldian zehar, aurreko ekitaldiko ebaluazio-prozesuan egindako hobetzeko proposamenak eta identifikatutako aholku gehienak bete dira. Aurreko ekitaldiko ebaluazio-prozesu hori kanpoko aholkulari baten laguntzarekin egin zen, eta jarraian adierazten diren arloak ebaluatu ziren:

- **Estrategia.**
- **Eskumenak Kontseiluarentzako informazioa**
- **Batzordeen bilerak Ordainketa-politika**
- **Negoioaren jarraitutasuna eta tolerantzia-maila**

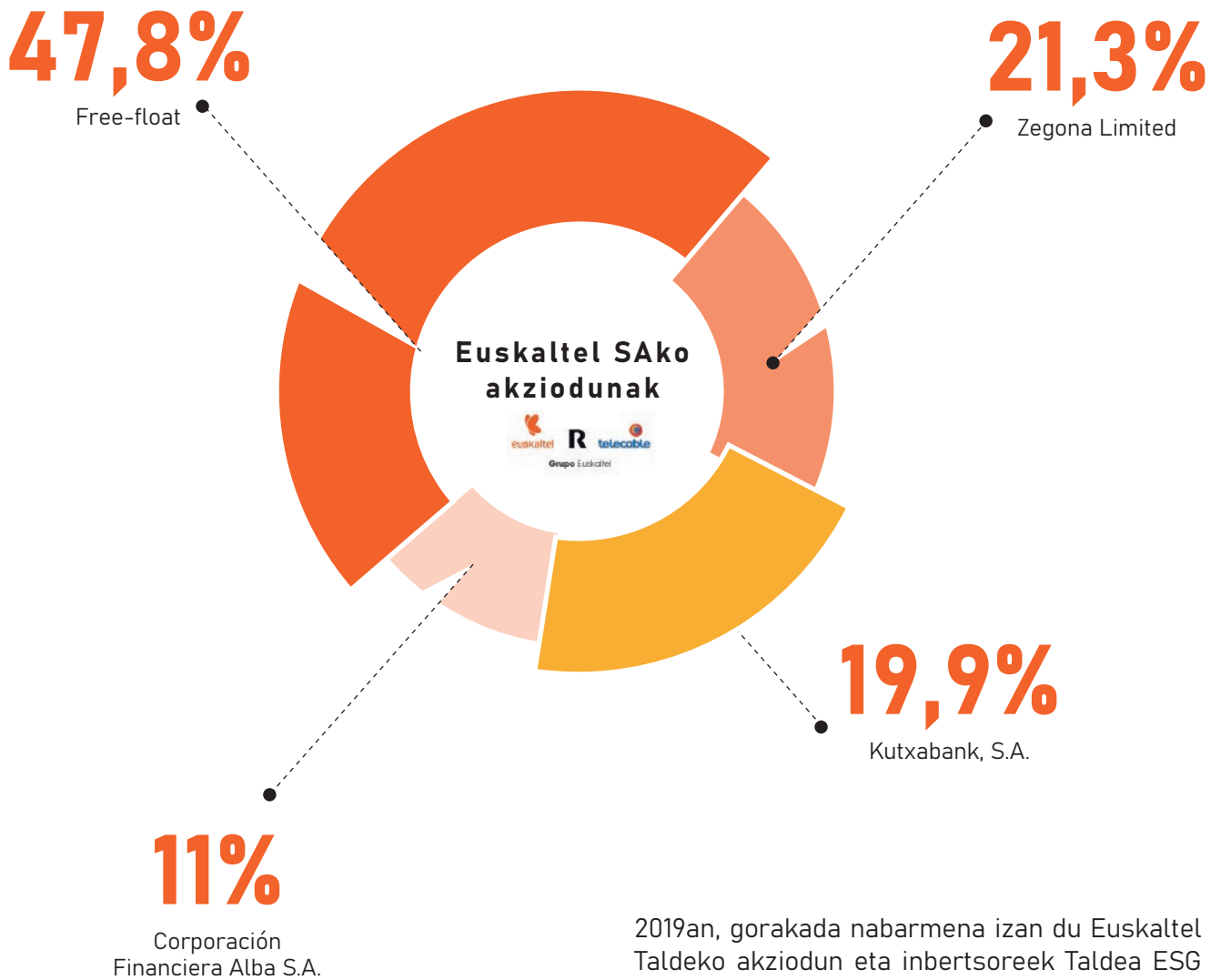
Etengabeko hobekuntzaren zerbitzurako tresna gisa, Administrazio Kontseiluak 2019an egindako jarduna neurtzeko ebaluazio-prozesu bat egin da. Lau azpiprozesu bereizi izan ditu prozedurak:



Administrazio Kontseiluak legez eta estatutuen arabera esleitzen zaizkion funtzioak betetzeko lanean izan duen eraginkortasuna ebaluatu da, eta, halaber, Balore Merkatuaren Espainiako Batzordeak jarraitu beharreko printzipioen testuinguruan emandako gomendioak zenbateraino bete dituen ere bai.

AKZIOEN EGITURA

2019ko abenduaren 31n, honela dago osatuta Euskaltel Taldearen akziodunen taldea:



2019an, gorakada nabarmena izan du Euskaltel Taldeko akziodun eta inbertsoreek Taldea ESG alderdien inguruan zer egoeratan dagoen jakiteko gogoak, eta gora egin du, halaber, inbertsoreak artatzeko kanalaren bitartez Taldeak alderdi horretan duen joeraren berri jakiteko jasotako komunikazioen kopuruak. Inbertsoreen eskarien asebetetzeak gora egin duen seinale gisa interpretatzen da hori.

2.2. Araudia Betearazteko Eredua

Euskaltel Taldearen Araudia Betearazteko Eredua 2017an bateratu eta eguneratu zen Taldeko konpainiak integratu, eta Complianceko eredu bakar eta koordinatu bat sortzeko. Arrisku penalak, eroskeria- eta ustelkeria-arriskuak eta arrisku ez-penalak kudeatzeko betearazte-ereduak jasotzen ditu.

Kontu Ikuskaritzako eta Kontroleko Batzordeak gainbegiratzeko dituzten arrisku horiek, arriskuak kontrolatu eta kudeatzeko barne-sistemen eraginkortasuna gainbegiratzeko funtzioak betez-, eta Arauak Betearazteko arduradunak kudeatu.

Eredu bateratu horretan ezartzen dira Taldearen politika eta prozedurak sostengatzen dituzten barne-araudiak, bai kultura etikoari dagokionez, bai organizazioari erantzukizun penalak ekar diezazkiekeen ekintzak prebenitzeari dagokionez. Ereduek barne hartzen ditu trebakuntza- eta komunikazio-planak, arriskuen ebaluazioa, arriskuak arintzeko kontrolak, Ereduaren ikuskaritza, komunikazio-kanal bat eta diziiplina-sistema bat.

Besteak beste, araudi hauek osatzen dute ereduak: Kode Etikoa, Jokabide Arauak, Gobernu Korporatibo Egokirako Politika, Ustelkeriaren aurkako Politika, Interes Gatazkei buruzko Politika Korporatiboa eta Zerga Politika; eta Kanal Etikoa, langile, hornitzaile, bezero eta hirugarrenek zalantza argitu, kontsultak egin, eta komunikazioak egin ditzaten Euskaltel Taldeari aplikatu beharreko kanpo- eta barne-araudiak betetzen ez direnean. Araudi horiek guztiak Euskaltel SAREN Administrazio Kontseiluak onetsi ditu.

Arrisku penalak, ustelkeria- eta eroskeria-arriskuak eta arrisku ez-penalak kudeatzeko betearazte-ereduak jasotzen ditu Araudia Betearazteko Ereduek



KODE ETIKOA

Organizazioak bere interes-taldeen inguruan jarduteko jarraitu beharreko balio eta oinarri-zko printzipioak zehazten ditu Kode Etikoak, eta Jokabide Arauen bidez garatzen da. Euskaltel Taldeko kide guztiek ezagutu eta bete behar dituzte jarraibide horiek eta, halaber, aplikatu beharreko politikak, eskuliburuak, protokoloak, legeak eta gainerako kanpo-araudiak. Horretarako, Euskaltel Taldeak mekanismo batzuk ezarri ditu, zeinek Ardura Egokiaren Eredua osatzen baitute, printzipio horien dibulgazioan, trebakuntzan eta kontrolean oinarritzen dena; Kanal Etikoa ere ezarri du, zalantzak argitzeko, kontsultak egiteko eta ez-betetzei buruzko komunikazioak jasotzeko.

Era berean, Kode Etikoak Administrazio Kontseiluko kideak, langileak eta Taldearen hornitzaileak batzen ditu, organizazioarekin harremanak dituzten talde guztiengandik (barrukoak eta kanpokoak: langileak, bezeroak, hornitzaileak, administrazio publikoak, akziodunak eta gizar-tea oro har) espero den jokabide etikoa arautzen baitu.

Kode horretan, Euskaltel Taldearen balio batzuk jasotzen dira, hain zuzen ere, zintzotasuna, berrikuntza eta bizkortasuna.

Euskaltel Taldearen Kode Etikoko oinarrizko printzipioek zehazten dute organizazioko kideek nola jardun behar duten interes-taldeenkin, eta behar bezala jakinarazi behar zaizkie kide horiei. Hauek dira oinarrizko printzipioak:

1

Legeak, barne-araudia eta kontratu bidezko harremanak betetzea

Euskaltel Taldearen jarduera guztiak, edozein tokitan egiten direla ere, Taldearen Araudia Betearazteko Ereduan oinarritzen dira, zeinean ezartzen baita indarreko legedia, Taldeak borondatez ezarritako barne-araudiak, hirugarrenetikiko kontratuzko betebeharrak eta jasotako ebazpen administratibo eta judizialak bete behar direla, eta jarrera zantar, gehiegikeriazko eta iruzurrezkoak baztertzen direla, bai eta sistema, sare eta datu informatikoen konfidentzialtasuna, integritatea eta erabilgarritasuna arriskuan jar dezaketen jarrerak ere.

Horrez gainera, Kode Etikoan Euskaltel Taldeko kideei (Administrazio Kontseilua eta langileak) eta haren hornitzaileei debeatzen zaie hirugarrenekin batera edozein lege urratzen parte har dezaten eta, legezkoak izanik ere, Taldearen izen ona eta interes-taldeen pertzepzioa kaltetu dezaketen ekintzak egin ditzaten.

2

Jokabide etikoan oinarritutako erantzukizuna eta profesionaltasuna

Todas las actividades del Grupo Euskaltel se desarrollan sobre la base de un comportamiento honesto, íntegro y de tolerancia cero respecto a la corrupción y el soborno en todas sus formas, para lo cual se respeta y cumple la Política Anticorrupción del Grupo.

3

Finantza-araudi aplikagarria betetzea

Euskaltel Taldeak bere kontabilitate- eta zerga-obligazioak betetzen ditu lan egiten duen lurralde eta jurisdikzio guztietan, eta arrazoizko interpretazio objektibo batean oinarriturik hartzen ditu zerga-alorreko erabakiak. Taldeak modu fidagarrian eta araudi aplikagarria betez prestatzen du dagokion ekonomia- eta finantza-informazioa, printzipio hauei jarraituz: transakzioen existentzia eta haiek behar bezala erregistratzea; informazioaren osotasuna; eskubide eta betebeharrak indarrean den legeriaren arabera balioestea, aurkeztea, xehatzea, konparatzea eta islatzea.

4

Euskaltel Taldearen interesak interes pertsonalen gainetik jartzea

Taldearen jarduera guztiek betetzen dute Interes Gatazkei buruzko Politika Korporatiboa, zeinean jasotzen baitira Taldeko kideek interes pertsonalak izan eta dagozkien betebeharrak eta funtzioetan eragin diezaieketen kasuak eta dagozkien betebeharrak betetzeaz bestelako motibazioen ondorioz erabakietan eragin dezaketen kasuak. Taldearen interesez bestelako jokabideekiko erabateko independentzia mantentzen da.

5

Komunikazio arduratsua

Euskaltel Taldearen jarduera guztiak komunikazio eta publizitate arduratsu, egiazko eta garden baten ikuspegiaz egiten dira, lurralde bakoitzeko hizkuntza-eskubideak errespetatuz, publizitate engainagarria, desleiala eta legez kanpokoak erabili gabe, eta hizkuntza mingarri eta sexista ukatuta, betiere Taldean indarrean den Bezeroekiko Komunikaziorako Eredua betez.

6

Konfidentzialtasuna eta datuen babesa

Euskaltel Taldearen jarduera guztietan bermatzen da Taldeko kideek eskura duten informazio guztiarekiko konfidentzialtasuna eta pribatutasuna, eta datu horiei aplikatu beharreko betebeharrak legal, administratibo eta judizialak gauzatuko direla; beharrezkoa denean, datuetara jotzeko, haiek aldatzeko, ezeztatzeko eta haien aurka egiteko eskubidea bermatzen da, eta, halaber, langile eta bezeroen datu pertsonalak babestearen inguruan aplikatu beharreko legediaren ondoriozko eskubide guztiak ere bai.

7

Giza eskubideekiko eta lan-eskubideekiko konpromisoa

Euskaltel Taldearen jarduera guztiek, jarduera edozein tokitan egiten dela ere, nazioarteko eta estatuko legedian jasotzen diren Giza Eskubideak eta laneko eskubideak bete, babestu eta errespetatzen dituzte. Eskubide horiek

- Giza Eskubideen Nazioarteko Gutunean oinarritzen dira, zeinak barne hartzen baititu Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsala eta hura kodetzeko erabili ziren tresna nagusiak: Eskubide Zibil eta Politikoen Nazioarteko Hitzarmena eta Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturalen Nazioarteko Hitzarmena; eta Lanaren Nazioarteko Erakundearen laneko oinarritzko printzipio eta eskubideei buruzko deklarazioa.
- Nazio Batuen Mundu Ituna
- Garapen Jasangarrirako 2030 Agenda eta Nazio Batuen Garapen Jasangarrirako 17 Helburuak
- ELGAko Enpresa Multinazionalerako Jarraibideak
- Enpresa multinazionalerako buruzko Hiru Adierazpena eta Lanaren Nazioarteko Erakundearen gizarte-politika, eta Lanaren Nazioarteko Erakundearen gizarte-politika.

Adierazi diren oinarritzko printzipioak eta Euskaltel Taldeak bere interes-taldeekiko harremanak irizpide etiko, garden, zintzo eta gertukoetan (behar eta kezkei dagokie-nez) oinarritzeko duen konpromisoa aplikatzearen ondorioz, jarraian zehazten diren espezifikazioak ezartzen dira interes-talde bakoitzerako, Taldearekin egiten dituzten jardueren eta erlazioen arabera.

Langileak

Euskaltel Taldeak pertsonekin duen harremana Giza Eskubideak eta laneko eskubideak babestearekiko errespetuan oinarritzen da, aukera-berdintasunean, informazioaren konfidentziasunean eta pribatutasunean, eta eragiten dion jardueretako bakoitzean jokabide usteletatik babestean:



Hautaketa, kontratazioa eta balorazioa

Euskaltel Taldeko hautaketa- eta kontratazio-prozesuak ekitateko eta tratu-berdintasuneko irizpide zehatzekin egiten dira, hautagaien ahalmenetan eta lanerako potentzian oinarrituta, eta balorazio-prozesuetan errendimendua, ahalegina eta talentua baloratzen dira, egoera pertsonalak alde batera utzita.

Aukera Berdintasuneko Politikan gauzatzen dira konpromiso horiek.

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen libre. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

B

Segurtasuna, osasuna eta ongizatea

Pertsonen lan-baldintzak laneko inguru-ne seguru eta eroso batean gauzatzen dira, eta laneko arriskuak prebenitzeko kudeaketa-sistema batean, trebakuntzan eta etengabeko hobekuntzan oinarritutako segurtasun-kultura batean eta langileen osasunaren, segurtasunaren eta ongizatearen aldeko jarrerak-erakundean nahiz erakundetik kanpo-sustatzeari oinarritzen dira.

Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Politikan (OHSAS 18001:2007 arauaren arabera ziurtatua) gauzatzen dira konpromiso horiek.

C

Oreka profesional eta pertsonala bilatzea

Langileekiko laneko harremanetan, langileen bizitza profesionalaren eta pertsonalaren arteko oreka egoki bat ahalbidetzen duten neurriak aplikatzen dira.

Konpromiso horiek Taldeko konpainia guztietan bizitza pertsonala eta profesionala uztartzeko ezarritako neurrietan eta hitzarmen kolektiboetako legezko baldintzen aplikazioan gauzatzen dira.

D

Aukera- eta tratu-berdintasuna, diskriminaziorik eza eta jazarpena ukatzea

Langileekiko laneko harremanak berdintasun- eta dibertsitate-politika batean (barne direla diskriminaziorik eta jazarpen moral eta sexualik ez izatea) eta tratuko, trebakuntzako eta garapen profesionaleko aukera-berdintasunean oinarritzen dira; ekitatez enpresan gora egiteko giro bat, berdintasunezkoa, eta generoa, arraza, erlijioa, desgaitasuna, orientazio sexuala eta beste edozein arrazoi dela-eta mugarik jartzen ez duen giro bat bermatzen da.

Aukera Berdintasuneko Politikan eta Trebakuntza Planean gauzatzen dira konpromiso horiek.

E



Bortxazko lanaren eta haurren lanaren aurka

Euskaltel Taldeak, langileekiko lan-harremanetan, bortxaz eta behartuta lan egitea ukatzen du, eta laneko eskubideak urratzen dituzten jarduerak, haurren lana barne, baztertzen ditu. Horretarako, elkarrekiko errespetua mantentzen du langileen eta Taldearen hornitzaileekin, eta ahaleginen trukean eta lankidetzan oinarritutako harremanak ezartzen ditu.

Espainiako legediaren eta Taldeko konpainien hitzarmen kolektiboen aplikazioarekin eta hornitzaileak homologatu eta ebaluatzeko ereduari gauzatzen dira konpromiso horiek.

F



Intimitatearekiko, konfidentzialtasunarekiko eta datu pribatuen pribatutasunarekiko errespetua

Langileekiko lan-harremanetan, zorrotz bermatzen da haien intimitatea, konfidentzialtasuna eta pribatutasuna adierazpen guztietan, bereziki, informazio pertsonalari dagokionez; alderdi horretatik, indarreko legedia betetzeko behar diren datuak bakarrik eskatzen zaizkie, eta datu horiek bakarrik erabiltzen dira. Datuen Babeseko Arriskuak Kudeatzeko Politikan eta Sistemari eta 27001:2017 Informazioaren eta Ziurtatzearen Seguratasun Politikan eta Sistemari gauzatzen da konpromiso hori, eta, halaber, Seguratasuneko Eskema Nazionalaren araberrako ziurtagirietan.

G



Jokabide ustelekiko independentzia eta ukatzea

Langileekiko laneko harremanak jokabide ustelekiko independentziako eta jokabide horiek ukatzeko irizpideen araberraz zehazten dira; Euskaltel Taldeko langileek hirugarrenei ez diete eskatu, jaso eta eskaini behar beren objektibotasunari eta erabaki profesionalari eragin diezaiekeen oparirik eta adeitasunik. Ustelkeriaren aurkako Politikan eta Ustelkeriaren aurkako Kudeaketa Sistemari, zeina 2019an ezarri baitzen ISO 37001:2017 Arauarekin bat, gauzatzen dira irizpide horiek.

Bezeroak

Euskaltel Taldeak bere bezeroekin duen harremana bi zutabetan dago oinarritua: haien beharrei erantzuteko, batetik, kalitatezko eta gertutasunezko harremanak mantentzea eta, bestetik, konfidentzialtasuna eta pribatutasuna mantentzea eragiten dioten jardueretan (jarraian zehazten dira):



A

Kalitatezko zerbitzuak

Bezeroekiko harremanetan, kalitatearen inguruko irizpideak jarraitzen dira prozesu eta jardueren garapenean, eta prozesuen kalitatea, etengabeko hobekuntza eta berrikuntza bultzatzen duten kudeaketa-sistemak mantentzen dira.

Kalitatea Kudeatzeko Politikan eta Sistemak (ISO 9001:2015 arauaren arabera ziurtatua) gauzatzen dira konpromiso horiek.

B

Produktu eta zerbitzu seguruak

Eskaintzen diren produktu eta zerbitzuei dagokienez, bezeroekiko harremanetan segurtasun-irizpideak jarraitzen dira, eta kalitatearen eta berrikuntzaren inguruan maila handiko estandarrei eusten zaie.

Kalitatea Kudeatzeko Politikan eta Sistemak (ISO 9001:2015 arauaren arabera ziurtatua) gauzatzen dira konpromiso horiek.

C

Informazioaren babesa eta konfidentzialtasuna



Bezeroekiko harremanetan, haien datu pertsonalen inguruko konfidentzialtasuneko, pribatutasuneko eta babeseko irizpideak aplikatzen dira, eta Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra betetzen dela bermatzen da.

Bezeroentzako Pribatutasun Politikan, Webaren eta Aplikazioen Erabiltzaileen Pribatutasun Politikan eta Datuen Babeseko Arriskuak Kudeatzeko Politikan eta Sisteman —Taldeko konpainia guztietan dago ezarrita— gauzatzen dira konpromiso horiek.

Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Politikak eta Sistemak (ISO 27001:2017 arauak ziurtatua; Taldeko konpainia guztietan dago ezarrita) eta Segurtasuneko Eskema Nazionalaren arabera ziurtagiriek indartzen dituzte konpromiso horiek.

D

Harreman egonkor eta konfiantzazkoak mantentzea



Bezeroa ezagutzean eta hari arreta goiztiar eta gertukoa ematean oinarritutako irizpideak aplikatzen dira bezeroekiko harremanetan, harreman luze, garden eta elkarrekiko konfiantzazkoak mantentzeko; horretarako, bezeroen beharren arabera eta haien eremu geografikora egokitutako produktu eta zerbitzuen eskaintza zabal eta arrazoizko bat, argitasunean, egiatasunean eta zintzasunean oinarritutako komunikazio arduratsu bat eta erreklamazio eta kexak daudenerako zerbitzu eraginkor bat eskaintzen dira.

Bezeroekiko Kudeaketa Ereduan gauzatzen da konpromiso hori.



Hornitzaileak

Harreman zuzen, egonkor eta konfiantzazkoetan eta harreman komertzialetan jasagarritasun-irizpideak mantentzean oinarritzen da hornitzaileekiko harremana:



A

Hautatze zuzena eta kontratazio zintzoa

Hornitzaileak hautatzeko ekitatean eta haiek kontratatzetik eratorritako harreman komertzialen zintzotasun eta integritatean oinarritzen dira hornitzaileekiko harreman komertzialak.

B

Harreman iraunkor, egonkor eta konfiantzazkoak mantentzea

Konfiantzazko, iraunkortasuntasunezko eta elkarren onurako irizpideetan oinarritzen dira hornitzaileekiko harreman komertzialak, eta, halaber, merkataritza-trukeak behar bezala gauzatzea eta iraunkortasun-arriskuak minimizatzeko bien interesa bermatuko duten harreman etikoak ezartzean.

Konpromiso horiek hornitzaileak homologatu eta ebaluatzeko ereduari gauzatzen dira, zeina arau hauetan oinarritzen baita espezifiki: kalitate-irizpideetan, ISO 9001:2015 arauan; ingurumen-irizpideetan, ISO 14001:2015 arauan; laneko osasuneko eta segurtasuneko irizpideetan, OSHAS 18001:2007 arauan; eta Euskaltel Taldearen Kode Etikoa, Jokabide Arauetan eta Ustelkeriaren aurkako Politikan.

Akziodunak

Gobernu egokirako ardurak mantentzean eta Gobernu Korporati-boaren Ereduaren arabera balioa sortzean oinarritzen dira akziodunekiko harremanak, eta lehiakortasun-, etika- eta gardentasun-irizpideak jarraitzen dituzte, merkatuetan lehia leiala mantentzen dute, eta legea errespetatzen dute jarduerak gauzatzean:



A

Balioa sortzea



Akziodunekiko harremanek zintzotasun-eta gardentasun-irizpideetan hartzen dute oinarri, eta Taldeak bere egiten du Taldearen balioa zaindu, babestu eta handitzeko erantzukizuna, dagozkion kapital-itzulketa politikak ezarriz.

B

Gobernu egokia



Akziodunekiko harremanak irizpide etiko eta gardentasunezkoetan oinarritzen dira, egiten dituzten jarduerari eta egoera ekonomiko-finantzarioari buruzko informazio egiazko, oso eta zehatza ematen dute, barruko eta kanpoko baliabideen gaineke arriskua kudeatzeko eta barne-kontrolako eta azterketako sistemak ezartzen dituzte, eta interes-taldeekiko konpromisoetan aplikatu beharreko betebeharrak aintzatesten dituzte.

euskaltel



C

**Lehia leiala**

Akziodunekiko harremanak lehia leialaren irizpideei jarraituz gauzatzen dira Euskaltel Taldeak zerbitzu ematen duen merkatuetan, merkatu librea sustatuz eta uko eginez lehia desleialeko edonolako jarduerari, bai legea bai Euskaltel Fundazioak bere borondatez betetzea erabaki duen arauak urratzen dituztenei.

D

**Balore-merkatuetan
jarduteko jokabide zuzena**

Euskaltel Taldeak Jokabidearen Barne Araudi bat ezarri du balio-merkatuetarako, zeinak merkatu horietan egiten duen jarduera zuzentzen baitu, eta nahitaez bete behar baitute Euskalteko Administrazio Kontseiluko eta Kontu Ikuskaritzako eta Kontroleko Batzordeko kide guztiek, balio-merkatuko jarduerekin zuzeneko nahiz zeharkako erlazioa duten jarduerak egiten dituzten Taldeko langile guztiek eta Taldearekin duten harreman profesionalaren ondorioz araudi hori aplikatu behar duten pertsona guztiek

Administrazio publikoak

Administrazio publikoekiko harremanak —toki-administrazioetatik nazioartekoetara, eremu horietako erakunde arautzaileak barne direla— arauak betetzea eta gardentasun- eta lankidetzaz-irizpideak ditu oinarri, eta, era berean, egiten diren jarduerak konfiantzan, leialtasunean eta asmo onean oinarritzen dira:



A

Araudiak betetzea

Administrazio publikoekiko harremanak arauak betez egiten dira, eta erakunde publikoek eskatzen duten informazioa eta dokumentazioa ahalik eta epe laburrenean ematen zaie, betiere administrazioarekiko eginkizunak betetzeko erantzukizunaz.



B

Erantzukizuna, etika eta profesionaltasuna

Administrazio publikoekiko harremanak jokabide enpresarial arduratsu, etiko eta profesional batean oinarritzen dira, jokabide ustelak ukatzen dira, eta gardentasuna bultzatzen da.



C

Kooperazioko eta konfiantzazko harremanak mantentzea

Administrazio publikoekiko harremanak lankidetzan eta elkarrekiko konfiantzan oinarritzen dira, eta gertuko harremanak eta leialtasunean eta fede onean oinarritutako lankidetzaz-harremanak bultzatzen dituzte.



Gizartea

Gizartearekiko harremanak erakundearen jarduera-eremuetan ikuspuntu sozial eta ingurumeneko batetik modu arduratsu, iraunkor eta kolaboratzaile batean jardutean oinarritzen dira:



A

Jarduera sozialki arduratsua

Euskaltel Taldeak zerbitzua ematen duen lurraldeetan erantzukizun-irizpideak aplikatzean oinarritzen dira gizartearekiko harremanak, eta aktiboki parte hartzen da bere gaitasunen arabera gizarte-lan eraginkorrago bat egin daitekeen jardueretan. Taldea legezko betebeharretatik harago joaten da, zerbitzua ematen duen gizarteetan bizi-kalitatea hobetzeko, balioa eta aberastasuna sortzeko eta gizarte horiek sozioekonomikoki garatzeko konpromisoa hartuz, ekipamenduan, zerbitzuetan eta telekomunikazioen azpiegituretan inbertsioak eginez.

B

Garapen jasangarria eta ingurumenarekiko konpromisoa

Gizartearekiko harremanek ingurumena eta osasun eta segurtasun publikoa babesteko irizpideak eta erantzukizun-irizpideak ditu oinarri, eta, horrekin bat etorritik, baliabideak eraginkortasunez erabiltzen ditu, eta energia aurrezte eta hondakinak murriztu eta tratatzea bultzatzen du, zerbitzua ematen duen lurraldeetako ingurumen-inpaktua minimizatuz, eta klima-alaketarekiko inpaktua murrizteko, garapen iraunkorrari lagunduz.



C

Babesletzak eta lankidetzak

Gizartearekiko harremanek lankidetzak dute oinarri zerbitzuak ematen diren lurraldeetako bakoitzean. Konpainiaren erantzukizun sozial eta ingurunekoez harago, eta Taldearen estrategiarekin bat etorritik, erakundearen baliabide eta gaitasunak erabiltzen dira behar sozioekonomiko eta kulturalak asetzeko; horretarako, lankidetzak-itun eta -hitzarmenak ezartzen dira interes sozial eta kulturalako erakunde eta elkarteekin, gizarteari egiten zaizkion ekarpenak areagotzeko.



USTELKERIAREN ETA IRUZURRAREN PREBENTZIOA

Euskaltel Taldeak bere egin du Ustelkeriaren aurkako Politika eta Kudeaketa Sistema bat, ISO 37001:2017 arauaren arabera ziurtatua, zeina Gobernu Korporatiboaren Ereduan eta Compliance Ereduan sartzen baita, eta zuzenean lotzen baita Gobernu Korporatibo Egokirako Politikarekin eta Kode Etikorekin. Ustelkeriaren aurkako Kudeaketa Sistemak ezartzen dira prebentzioko eta ardura egokiko tresnak, zeinen bidez ustelkeriaren eta eroskeriaren aurkako kultura bat sustatzen baita. Haren baitakoak dira Ustelkeriaren aurkako Politika, Arrisku Penalak Prebenitzeko eta Eroskeriaren aurkako Eskuliburua, trebakuntza- eta komunikazio-planak eta Kanal Etikoa. Politika eta eskuliburu hori publikoak dira interes-talde guztientzat, Taldeko marka bakoitzeko web-orrietan baitaude.

**Euskaltel Taldeko
kide guztiak lotzen
ditu politikak, hasi
langile eta
Administrazio
Kontseiluko
kideetatik eta
negozio-bazkideetara**

Euskaltel Taldea osatzen duten kide guztiak lotzen ditu Politikak, hasi langile eta Administrazio Kontseiluko kideetatik eta negozio-bazkideetara. Negozio-bazkide horiek dira Taldeak merkataritza-harreman bat duen edo izatea aurreikusten duen kanpoko parteak; ez da dena mugatzen bezero, kontsumitzaile, enpresa-itun, enpresa-itunen bazkide, partzuergo bateko kide, kanpo-hornitzaile, kontratista, kontsultari, azpikontratista, saltzaile, eragile aholkulari, banatzaile, ordezkari, bitartekari eta inbertso-reetara. Horiek guztiek bete behar dute politika hori, eta betetzen ez dela susmatzen dutenean, horren berri eman behar dute.

Euskaltel Taldeko Administrazio Kontseiluak onetsi du Politika, eta Arauak Betearazteko Funtzioko arduradunak aldi-aldi kudeatu, berrikusi eta segimendua egiten dio. Nazioartean enpresen erantzukizunaren eta ustelkeriaren aurkako politiken inguruan erreferentzia diren erakunde entzutesuekin bat dator, besteak beste: ELGA, Ustelkeriaren aurkako Nazio Batuen Konbentzioa eta erakunde horren Ustelkeriaren aurkako Etika eta Betearazte Programa (UNOCDE egin, hots, Drogaren eta Delituen aurkako Nazio Batuen Bulegoa), Atzerriko ustelkeria-ekintzen aurkako Estatu Batuetako Legea (FCPA: Foreign Corrupt Practices Act), Erresuma Batuko Eroskeriaren aurkako Legea eta Espainiako Zigor Kodea.

Politika hori lantzeko, Euskaltel Taldeak bere negozio eta eragiketen eremu guztietan eroskeriarako eta ustelkeriarako zeuden arriskuak ebaluatu zituen. Ustelkeriaren aurkako Kudeaketa Sistemak oinarrituta, jarraian zehazten diren alor hauek zaurgarritzat identifikatu eta kudeatu ziren:



ERRAZTE- EDO AZKARTZE-ORDAINKETAK

Euskaltel Taldeak debekatu egiten ditu errazte- edo azkartze-ordainketatzat jotzen diren hauek: ordainketa txikiak, ez-ofizial eta desegokiak, funtzionario publiko bati egiten zaizkionak errutinazko ekintza bat edo beharrezko ekintza bat egiteko edo azkarrago egiteko (hala nola baimen eta lizentzia administratiboak ematea eta kontratua gauzatzeari lotutako ikuskapenak egitea), ordainketa egiten duenak ekintza horretarako eskubidea izanik.



OPARIAK, DOHAINAK ETA MESEDEAK

Euskaltel Taldeak debekatu egiten du bere kontseilari eta langileek hirugarrenei beren harremanen inpartzialtasunean eta objektibitatean eta merkataritza-harreman profesional batean eragin dezaketen opari eta arreta eskaini, eskatu eta jasotzea, eta, halaber, abantaila desegokiak lortzeko direnean eta legez kanpoko trantsakzioen ihesbide direnean.



MEZENASGOAK ETA BABESLETZAK

Babesletza eta mezenasgo hauek baino ez ditu egiten Euskaltel Taldeak: hautaketa-irizpide objektibo, arrazoizko eta gardenekin, eta bere balio korporatiboekin eta estrategiarekin bat datozenak eta Euskaltel Taldearen marka eta negozioa garatu eta indartzea helburu dutenak; gainera, barne-araudi eta -prozedura aplikagarrieekin bat eginik onetsi behar dira beti.



KONTABILITATE-ERREGISTROAK ETA INFORMAZIO OFIZIALA

Euskaltel Taldeak modu fidagarrian lantzen du bere informazio ekonomiko eta finantzarioa, transakzioen izate- eta gertatze-printzipioen arabera, informazioaren integritatearen printzipioaren arabera eta aplikatu beharreko legediarekin bat etorriz; eskubide eta betebeharrak baloratu, aurkeztu, xehatu, konparatu eta islatzeko printzipioak aplikatzen ditu, barruko kontabilitate-kontrol egokiak egiten ditu, eta egindako transakzioak behar adinako zehaztasunez dokumentatzen ditu. Hori guztia egiten da transakzioak zehatz eta egoki jaso eta ager daitezen kontabilitateko erregistroetan eta informazio ofizialean, ez dadin erregistro eta aitorten faltsu eta iruzurrezkorik egin, eta kontabilitate-kontuak ez daitezen erregistratu gaizki ulertzeko moduan kontabilitate-kontuei, kontabilitate aldiei eta bestelako elementu batzuei dagokienez.



INTERES-GATAZKAK

Euskaltel Taldeak Interes Gatazkei buruzko Politika Korporatibo bat du. Interes-gatazkak dira langile eta kontseilarien interes pertsonalek eta Taldearen interesek, zuzenean nahiz zeharka, aurrez aurre talka egin dezaketen edozein egoera.



NEGOZIO-BAZKIDEAK

Euskaltel Taldeak exijitzen du bere negozio-bazkideekiko merkataritza-harreman guztietan zintotasunez eta integritatez jokatzeko, esleipendunak hautatzean ekitatea bermatzen duten kontratuak egiteko eta pizgarriak ez izatea zerbitzuak eskaintzeari lotutako ordainketetan; helburu horrekin, negozio-bazkideen lege- eta finantza-egoera aztertzen du, eta aplikatu beharreko eroskeriaren aurkako legedia zorrotz bete dezaten eskatzen die.



LEHIAREN AURKAKO JARDUNBIDEAK

Euskaltel Taldeak antitrust-jardunak debekatzen ditu, hots, bi enpresaren edo gehiagoren artean lehia murrizteko egiten dituzten akordio edo merkataritza-jardunak, edota menderatze-posizio batetik egiten diren gehiegikeriak.

KAPITAL-ZURITZEAREN PREBENTZIOA

Euskaltel Taldeak Informazio Finantzarioa Kontrolatzeko Barne Sistema (IFKBS) bat du, finantza-kontrollean oinarritua. Haietako batzuek kapital-zuritzeko arriskuak arintzeko ere balio dute; beraz, Arrisku Penalak Kudeatzeko Ereduarekin eta Eroskeriaren aurkako Ereduarekin batera, Taldeko jardueretan delituak (besteak beste, ustelkeria, eroskeria eta kapital-zuritzea) egiteko arriskuak murrizten laguntzen dute.

Gobernu Korporatiboari dagokionez, 2019an, Ustelkeriaren aurkako Politika berria (zeina ISO 37001:2017 arauaren –eroskeriaren aurkako sistemei buruzkoa– arabera baita), Arrisku Penalak Prebenitzeko eta Eroskeriaren aurkako Eskuliburua eta Interes Gatazkei buruzko Politika Korporatiboa onetsi ziren. Halaber, Araudia Betearazteko Ereduaren kudeaketa digitalizatu da, nazioarteko erreferentziazko tresna informatiko bakar batean jaso baitira DBEO, IFKBS, arrisku penalen eta ustelkeriaren aurkako sistemaren kudeaketa-ereduak; horri esker, modu koordinatuan kudeatzen dira arriskuak, eta eredu horien barne-eraginkortasuna hobetzen da.

**Araudia Betearazteko
Eredua digitalizatu
da, nazioarteko
erreferentziazko
tresna informatiko
bakar batean jaso
baitira DBEO, IFKBS,
arrisku penalen eta
ustelkeriaren
aurkako sistemaren
kudeaketa-ereduak;
horri esker, modu
koordinatuan
kudeatzen dira
arriskuak, eta eredu
horien
barne-eraginkortasu
na hobetzen da**

(3)

Pertsonak

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.



Pertsonak

Euskaltel Taldeak zehaztutako laneko politika eta prozeduretan oinarrituta eta Taldearen konpainietako bakoitzean mantentzen den laneko kulturen oinarrituta egituratzen da Euskaltel Taldeko Pertsonen Kudeaketa Eredua. Hala, kalitatezko enplegua eskaintzeko eta erakundea osatzen duten pertsona guztien konpromisoa eta motibazioa lortzeko helburuetan aurrera egiten du egunetik egunera.

Eredu horretatik abiatuta, langileen egonkortasunaren eta laneko giro onaren aldeko konpromisoa gauzatzen du, elkarrizketa bultzatzen baitu etengabe Taldeko kide guztien artean laneko harremanak kudeatzeko metodo gisa, eta, halaber, langileek bizitza profesionala, familiakoa eta pertsonala ahalik eta ondoena bateratu dezaten bermatzen du, betiere malgutasuna, osasuna eta segurtasuna eta aukera-berdintasuna errespetatuz.

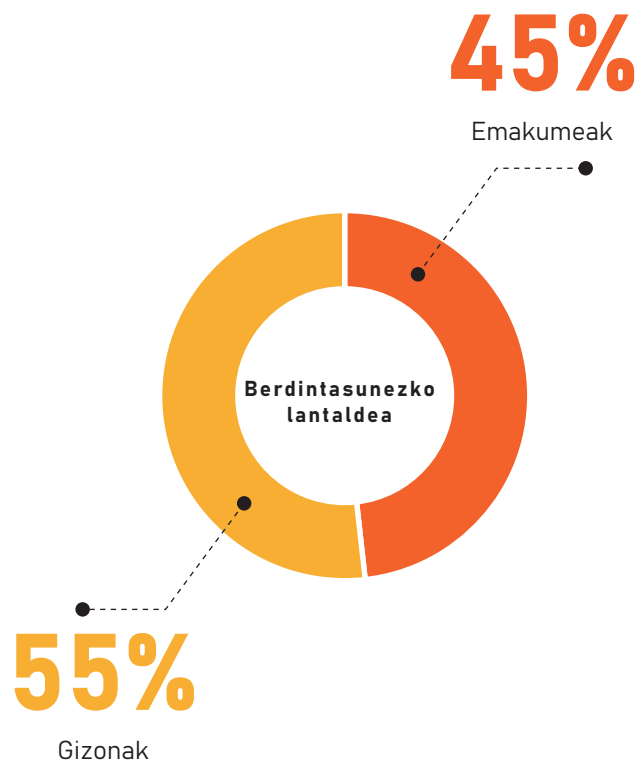
Era berean, organizazioa osatzen duten pertsonen egungo egoera hobetzeko konpromisoaz gainera, haien ahalmenak garatzeko konpromisoa ere badu Taldeak, badakielako pertsonen trebakuntzan inbertitzea dela modu bakarra etorkizuneko erronkak eta negozio-helburuak lortzeko, eta badakielako etorkizunean Taldea bereiziko dutela eta aukera handiak ekarriko dizkiela.

**Taldea osatzen
duten pertsonen
egungo egoera
hobetzeko
konpromisoaz
gainera, haien
ahalmenak
garatzeko
konpromisoa ere
badu Euskaltel
Taldea**

3.1. Laneko denboraren antolamendua



Euskaltel Taldearen enplegu-ereduan kontratu mugagabe eta lanaldi osokoak egiten dira (lantaldeko langileen % 99,48k lanaldi osoko kontratu mugagabea dute), oreka dago emakumezkoen eta gizonezkoen artean (2019an, % 55 gizonezkoak eta % 45 emakumezkoak) eta hainbat adinetako langileak daude. 2019an, zuzeneko 586 langile aritu ziren Euskadin, Galizian eta Asturiasen, eta kontuan hartzekoak dira, halaber, bere hornidura-sare zabalaren bitartez mantendu diren zeharkako lanpostu ugariak.



	Adina	Gizonak	Emakumeak
Zuzendariak	<=30	0	0
	31-50	10	3
	>=51	12	1
Gerenteak	<=30	0	0
	31-50	22	14
	>=51	11	3
Beste profesional batzuk	<=30	3	8
	31-50	203	210
	>=51	60	26
		321	265

586

Lantaldeko langileen % 99,48k lanaldi osoko kontratu mugagabea dute

3.2. Laneko denboraren antolamendua

Langileei laneko giro hobeezin bat eskainiko dien antolamendu-eredu bat emateko konpromisoa du Euskaltel Taldeak, eta konfiantzan, talde-lanean, malgutasunean eta langileen familiako bizitza eta bizitza pertsonala uztartzean oinarritzen da.



Langileei laneko giro hobeezin bat eskainiko dien antolamendu-eredu bat emateko konpromisoa du Euskaltel Taldeak, eta konfiantzan, talde-lanean, malgutasunean eta langileen familiako bizitza eta bizitza pertsonala uztartzean oinarritzen da



● LANEKO DENBORAREN ANTOLAMENDUA



Laneko denbora behar bezala antolatzeko, hitzarmen kolektiboak aplikatzen dira urteko asteko lanaldiari, sartzeko eta irteteko orduak eta oporraldiei dagokienez, eta konpainia bakoitzeko egutegietara, ordutegitara eta laneko kulturara egokitzen dira, ahalik eta malgutasun handiena eskaintzeko pertsona guztiei.

Lanaldiaren erregistroari eta aparteko orduak egiteari dagokienez, Taldeko konpainia guztietan aplikatzen da 8/2019 Legegintzako Errege Dekretua, martxoaren 8koa. Lanaldi arruntak erregistratzeko plataforma digital bat erabiltzen hastea aurreikusten da. 2019an, aldi baterako, Office 365 plataforma eman zaie langileei bere lanaldia erregistratzeko; langile guztiek dute lanaldia erregistratzeko beharra.

Halaber, lanaldiak luzatzen direnerako, indarrean den legedian eta markoan aritzen dira konpainia guztiak, eta lanera sartzeko eta lane-tik ateratzeko ordutegietan malgutasunik handiena bermatzen da bulego eta lantokietan.

BERDINTASUNERAKO ETA LANEKO ETA FAMILIAKO BIZITZA UZTARTZEKO NEURRIAK



Enpleguan eta okupazioan emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna bermatzeko neurriei dagokienez, 6/2019 Legegintzako Errege Dekretua, martxoaren 1ekoa, aplikatzen da Taldeko konpainietan.

Neurri horiek aplikatzeko, lege horretan jasotzen diren aukera guztiak konpainien errealitateira moldatu dira, langileei jakinarazi zaizkie, haien beharren inguruko informazioa jaso da, eta % 100 onartu zaie neurriak aplikatzeko eskatu dutenei.

Bestalde, ezarrita dagoen laneko ordutegien konfigurazioari esker —lantoki bakoitzean aplikatzen den araudiaren arabera egina—, ordutegi-malgutasuna izateko, pertsonen laneko bizitza eta bizitza pertsonala uztartzea errazteko behar diren kondizioak ematen zaizkie Taldeko konpainiei.

Azkenik, baimen, lizentzia eta lan-utzialdien eta, bereziki, amatasunagatiko eta aitatasunagatiko baimenen inguruko hitzarmen kolektiboetan jasotzen diren neurriak aplikatzen dira konpainia guztietan.

Neurri horien ondorioz, 2019an, 10 gizonek eta 11 emakumek hartu zituzten aitatasun- eta amatasun-baimenak, eta baimen horiek bukatu ondoren itzuli ziren lanera.



3.3. Segurtasuna, osasuna eta ongizatea



Euskaltel Taldeko enpresak, bere Kudeaketa Integratuko Sistemaren barruan, laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko politika bat eta sistema bat ditu, OHSAS 18001:2007 arauaren arabera ziurtatua.

Kudeaketa-eredu horri esker, pertsonen segurtasuna, osasuna eta ongizatea (fisikoa, mentala eta soziala) goreneko mailara eraman daiteke, pertsonak baitira Taldeko baliabide garrantzitsuenak. Hala, pertsona horien arrisku profesionalak kontrolatu eta murrizten dira, eta langileak eta haien jardueren eraginpean izan daitezkeen pertsonak modu egokian babesteko ahalegina egiten da.

Taldeak osasunarekin eta segurtasunarekin duen konpromisoaren emaitza gisa, Laneko Osasuna Sustatzeko Europako Sarearen (ENWHP) Luxenburgoko adierazpenera atxikita daude konpainia guztiak 2017tik.

2019an, migrazioa egiteko eta, gero, ISO 45001:2018 arauaren arabeko ziurtagiria lortzeko jarduerak egin dira.

**Kudeaketa-eredu
horri esker,
pertsonen
segurtasuna,
osasuna eta
ongizatea (fisikoa,
mentala eta soziala)
goreneko mailara
eraman daiteke,
pertsonak baitira
Taldeko baliabide
garrantzitsuenak**

◆ ENPRESA OSASUNGARRIA

Euskaltel Taldeko konpainiek 2019an hasi zuten KRT Osasungarria 4.0 proiektua, zeina osasun-prebentzioaren inguruko jardura batzuetan oinarritzen baita; pertsonei aukera ematen die bere osasun-egoera ezagutzeko, gaixotasunak goiz detektatzeko aukera ematen du, eta ohitura osasungarriak sustatzen ditu. Proiektu horretan, ekimen hauek nabarmentzen dira:



2019an, pertsonak bereziki baloratu zituzten jarduera horiek, eta partaidetza-maila altua izan zuten. Eraitza hauek lortu ziren:

	Azterketetara joaten den pertsonen %		2019an eta 2018an joan den pertsonen kopurua		Azterketa errepikatzen duten pertsonen %	
	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Euskadi	70%	71,33%	93	89	83,04%	83,18%
Asturias	60,42%	91,25%	21	61	72,41%	83,56%
Galizia	62,50%	71,65%	26	71	65%	78,02%
Guztira	66,54%	75,91%	140	221	77,35%	81,55%
	71,86%		361		79,87%	

Azkenik, 2017an, Euskaltel Taldeko enpresa guztiek eskatu ahal izan zuten Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak kontingentzia profesionalagatik gizarte-segurantzako kuotak berreskuratzeko ematen duen bonusa, laneko ezbeharren kopuru baxu bat izateagatik; 2019an eskuratu dute bonus hori.

Halaber, Ibermutua Gallega laneko istripuen mutualitateak, Galiziako Laneko Seguratasunerako eta Osasunerako Institutuko (ISSGA) gerentearekin batera, aintzatespen diplomak eman zizkien R Cableri eta Telecableri (Asturias eta Galizia) laneko arriskuen prebentzioan izan duten inplikazio berezia aintzatesteke.

LANEKO SEGURTASUNAREN ETA OSASUNAREN ALORREKO GIZARTE-ORDEZKARITZA

Euskaltel Taldeko Zuzendaritzak aitortzen du langile guztiek laneko arriskuen prebentzioan duten parte-hartzeak eta ordezkariak ematen duten laguntzak modu esanguratsuan laguntzen duela laneko segurtasunaren eta osasunaren alorrean lortu nahi diren helburuak lortzeko.

ISO 45001:2018 arauaren arabera Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemaren inguruko informazio-, kontsulta- eta partaidetza-prozesua igaro da, eta 2020an ziurtatu egingo da.

Bestalde, pertsona guztiek laneko segurtasunaren, osasunaren eta ongizatearen inguruko gaietan parte har dezaten errazteko, Euskaltel Taldeak komunikazio- eta hedatze-kanal batzuk eta komunikazio kolaboratiboko tresna batzuk ditu.

Horren ondorioz, Taldeko konpainietako lantaldearen % 100ek dute laneko segurtasunaren eta osasunaren alorreko ordezkaritza soziala, dagokien laneko segurtasuneko eta osasuneko batzordeen eskutik.

ISTRIPUAK

Azaldutako neurri horiei esker, Euskaltel Taldeko konpainiek istripu-kopuru txiki bat eta maiztasun- eta larritasun-tasa baxuak izan zituzten 2019an. Gertatutako istripu guztiak arinak izan dira, ez da lana uzteko beharrik izan haurdunaldiko lan-arriskuagatik, eta ez da izan gaixotasun profesionalik.

Istripuak	2019	
	BAJA eragin zuten	0
	Gizonak	0
	Emaku	0
	BAJARIK GABEKO	3
	Gizonak	2
	Emaku	1

Istripuen adierazleak

Talde guztiko istripu-adierazleak (in itinere istripuak barne hartu gabe)

2019

GERTAEREN INDIZEA

Baja eragin duten istripuen jopurua x 10

0

Generoaren
arabera

Gizonak 0
Emakumeak 0

MAIZTASUN OROKORRAREN INDIZEA

Istripu-kopurua (baja + bazarik gabe) x 106 / Lan egindako orduak

2,70

Generoaren
arabera

Gizonak 2,10
Emakumeak 3,14

MAIZTASUN TXIKIAREN INDIZEA

Baja eragin duten istripuen kopurua x 10 / Lan egindako orduak

0

Generoaren
arabera

Gizonak 0
Emakumeak 0

LARRITASUN-INDIZEA

Galdutako lanegun-kopurua / Baja eragin duten istripuen kopurua

0

Generoaren
arabera

Gizonak 0
Emakumeak 0

Larritasun-indizea

Galdutako lanegun-kopurua / Baja eragin duten istripuen kopurua

0

Generoaren
arabera

Gizonak 0
Emakumeak 0

3.4. Laneko harremanak eta elkarrizketa sozialaren kudeaketa



Laneko harremanak eta Euskaltel Taldeko langileekiko elkarrizketa kudeatzeko, aldizkako bilerak egiten dira langileen ordezkariekin eta erakundeko zuzendaritza eta batzordeekin. Biler horietan, langileei eragiten dieten alderdiak landu eta aztertzen dira. Horrez gainera, zuzeneko komunikazio-kanalak daude pertsonetikiko komunikazioak kudeatzeko, eta, hala, haien kezka eta beharren berri jasotzeko.

Langileen, zuzendaritzen eta batzordeen (Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza, Segurtasuneko eta Osasuneko Batzordea, Prestakuntzaren Batzordea eta Berdintasunerako Batzordea) ordezkariekin egiten diren bileretan, Langileen Estatutuaren 64. artikuluan jasotzen denari buruzko informazioa ematen du konpainiak, legea betez.

Bestalde, konpainia guztietako pertsona guztiek intraneterako eta Office 365 tresnarako sarbidea dute, eta enpresako telefono mugikorrak dituzte komunikazio erraz eta eraginkor bat izateko.

Halaber, nabarmentzekoa da intranetak Kanal Etikorako esteka bat duela, zeinaren bidez pertsona guztiek zuzeneko sarbidea baitute jokabide etikoari eta juridikoari eta erakundearen integritateari buruzko aholkularitza eskatzeko, eta jokabide ez-etikoekin, legez kanpokoekin eta erakundearen integritateari eragiten diotenei buruzko informazioa emateko. Horri esker, langile guztiak zuzenean eta erraz sar daitezke kanal horretan, eta pribatutasuna, profesionaltasuna eta konfideltziasuna bermatzen da une oro.

**Intranetak Kanal
Etikorako esteka
bat du, zeinaren
bidez pertsona
guztiak zuzeneko
sarbidea baitute
jokabide etikoari eta
juridikoari eta
erakundearen
integritateari
buruzko
aholkularitza
eskatzeko**

3.5. Trebakuntzaren eta garapen profesionalaren kudeaketa

● LANGILEEN TREBAKUNTZA KUDEATZEKO EREDUA



Euskaltel Taldeak langileen % 100en trebakuntza profesionala kudeatu du 2019ko Trebakuntzako Planarekin. Langileen trebakuntza-beharraren urteko diagnostikoan oinarritzen da trebakuntza-plana, konpainiaren aldaketa estrategikoei eta etorkizuneko erronkei aurre egiteko; behar horiek asetzeko, urtean zenbait trebakuntza-ekintza egiten dira.

Trebakuntzako barne-plataforma erabiltzen da trebakuntza horiek kudeatzeko, eta ikastaroak erregistratzeko eta haien segimendua egiteko ere balio du. Barruko prestatzaileek eta kanpokoek ematen dituzte ikastaroak. 2019an 18.857 trebakuntza-ordu eman dira: 8.246 ordu trebakuntza teknikoan, 1.260 ordu gaitasun pertsonaletan eta 9.351 ordu hizkuntzen irakaskuntzan.



TREBAKUNTZA-PROZESUAREN FASEAK



1

TREBAKUNTZA-PREMIEN
DIAGNOSTIKOA

2

TREBAKUNTZA-PLANA
GAUZATZEA

3

TREBAKUNTZAKO
GOGOBEETZEAREN
EBALUAZIOA

4

TREBAKUNTZA-PLANAREN

5

TREBAKUNTZAREN
ERAGINKORTASUNAREN
EBALUAZIOA ETA
IKASITAKOAREN

Ikastaroak amaitutakoan, trebakuntzen gogobetetzearen gaineko ebaluazio indibidualak egiten dituzte langileek, eta, halaber, langile horien arduradunek ere egiten dituzte trebakuntza horien eraginkortasunaren ebaluazioak, ikastaroetan parte hartu ondoren laneko jardunean duten hobekuntza baloratzeko.

Azkenik, urtean behin, pertsona guztiei helburu eta eskumenak betetzeari buruzko ebaluazioak egiten dizkiete arduradunek; gero, erabaki-zentroko zuzendariak baliozkotu ostean, profil profesionalen graduazio bat egiten da. 2019an, Taldeko pertsonen % 100ek jaso dituzte lan-jardunari buruzko ebaluazioak.



LAN-JARDUNA EBALUATZEKO PROZESUAREN FASEAK



1

HELBURUAK
EZARTZEA

2

HELBURUEN
SEGIMENDUA

3

LAN-JARDUNAREN
EBALUAZIOA



● LANGILE BERRIENTZAKO ON BOARDING PROZESUA

Taldean lanean hasten diren pertsonak hasierako trebakuntza edo on boarding prozesu bat jasotzen dute, zeinak barne hartzen baitu konpainiari buruzko aurkezpen bat, korporazioko dokumentazioa ematea (besteak beste, laneko segurtasunari eta osasunari, DBEOri, kalitateari, zibersegurtasunari eta Kode Etikoari buruzkoa) eta langilearen funtzio berrietara errazago egokitzeko alderdien inguruko trebakuntza.

● EMAKUME TALENTUDUNAK PROGRAMA

2019an bukatu zen I. Emakume Talentudunak programa, zeinaren helburua baita, alde batetik, emakumeek Euskaltel Taldean duten paperaren balioa azpimarratzea, eta, bestetik, haiek ahalduztzen, haien jakintza eta gaitasunak martxan jartzen, erakundean oztoporik gabe gora egiten eta haien garapen profesionala, sormena eta zuzendaritzarako gaitasunak bizkortzen laguntzea. Taldeak genero-berdintasuna sustatzeko dituen neurrietako bat da programa hori.

● TALENTU TREBAKUNTZA-PROGRAMA

Langile juniorren trebakuntzarako programa da TalenTu, eta enplegatu horiek konpainian behar bezala integratzeko helburua du. Taldeak gazteen enplegarritasuna bultzatzeko dituen neurrietatik eratorria da. Programak bi urteko ibilbidea du, eta talentua kudeatu, garatu eta bertan mantentzeko fase eta ekintza batzuk ditu. Trebakuntza-plan indibidualizatu bat egin ostean, pertsonari aukera ematen dio lanpostura-egokitzeko eta gaitasun eta eskumenak hartzeko.



3.6. Aukera-berdintasunagatiko errespetua



Euskaltel Taldearen helburu estrategikoetako bat dira diskriminaziorik eza eta aukera-berdintasunean oinarritutako laneko harremanak eta harreman sozialak; emakumeen, desgaitasun intelektuala duten pertsonen, gazteen eta beste kolektibo batzuen inklusioa eta garapen profesionala bultzatzen du laneratzeko garaian, eta aniztasunaren garrantzia azpimarratzen du bere konpainia guztietan.



**Euskaltel Taldearen helburu
estrategikoetako bat dira diskriminaziorik
eza eta aukera-berdintasunean
oinarritutako laneko harremanak eta
harreman sozialak**

AUKERA-BERDINTASUNeko POLITIKA

Helburu horiek lortzeko, Euskaltel Taldeak Aukera Berdintasuneko Politika aplikatzen du. Hona hemen politika horren oinarritzko jardueraren printzipioak:



DIBERTSITATEAREKIKO KONPROMISOA, SEXUAGATIK, ADINAGATIK, DESGAITASUNAGATIK, EGOERA ZIBILAGATIK, IDEOLOGIAGATIK, NAZIONALITATEAGATIK, ERLIJIOAGATIK, SEXU-ORIENTAZIOAGATIK ETA BESTELAKO EDOZEIN EGOERA PERTSONAL, FISIKO EDO SOZIALENGATIK EZ DISKRIMINATZEA BULTZATUZ PERTSONA GUZTIEN ARTEAN KONPAINIAKO JARDUERA ETA PROZESU GUZTIETAN

- **Langileak hautatzeko prozesuak:** hautagaien merituan eta gaitasunetan oinarritutako hautespen batetik abiatuta.
- **Kontratazio-prozesuak:** sexuagatik, adinagatik, desgaitasunagatik, egoera zibilagatik, ideologiagatik, nazionalitateagatik, erlijioagatik, sexu-orientazioagatik eta bestelako edozein egoera pertsonal, fisiko edo sozialengatik soldata-desberdintasunik ez ezartzetik abiatuta.
- **Trebakuntza-prozesuak:** pertsona guztiei bere funtzioak ongi egiteko behar dituzten jakintza eta gaitasunen gaineko trebakuntza bermatzetik abiatuta, eta pertsona guztiei bere gaitasunak bultzatuz, haien lan-jardun eraginkorra bultzatzeko.
- **Sustapeneko, garapen profesionaleko eta konpentsazioko prozesuak:** lan-jardunaren ebaluazioen bitartez lana egiteko behar diren jakintza eta gaitasunen berdintasuneko balorazio batetik abiatuta, eta enpleguaren kalitatea bermatzetik abiatuta; sustatzen dira lanpostu egonkorrak eta pertsona guztien gaitasun eta eskumenak etengabe hobetzeko edukiz hornitutakoak.
- **Organizazioaren kultura:** bere funtzioak gauzatzean pertsona guztien berdintasuna bultzatzen duten komunikazio eta ekintzak sustatzetik abiatuta; komunikazio eta ekintza horietako batzuk dira, besteak beste, hizkuntza diskriminatzailea baztertzea eta politika honen alderdiak Taldeko kide guztien artean zabaltzea.



GENERO-BERDINTASUNAREKIKO KONPROMISOA, EMAKUMEEN ETA GIZONEN ARTEKO BENETAKO BERDINTASUNA SUSTATUZ ORGANIZAZIOKO JARDUERA ETA PROZESU GUZTIETAN. HONA ZER PUNTUTAN OINARRITZEN DIREN TALDEAREN JARDUERA ESPEZIFIKOAK:

- **Hautatzeko eta garapen profesionaleko prozesuak bultzatzea:** emakume kualifikatuak organizazioko eremu guztietan aritzea bultzatuta, bereziki, emakumeen ordezkaritza txikia den eremuetan; emakumeentzako trebakuntzako eta garapen profesionaleko programa espezifikoak ere jarriko dira martxan, eta haien karrera profesionala eragotzi edo mugatu dezaketen oztopoak kenduko dira.
- **Ekintza positiboko neurriak aplikatzea:** bizitza pertsonala, lanekoa eta familiakoa uztartzearen inguruan dauden desparekotasunak zuzentzea, emakumeen eta gizonen arteko erantzunkidetasun egokia lortzeko; eta emakumeak ordezkaritza txikia (edo batere ez) duten ardurako karguetan emakumeak sartzea sustatzea; zehazki, gobernu- eta zuzendaritza-organoetan.
- **Uztartzea eta emakumeen eta gizonen artean benetako berdintasuna lortzeko neurriak dituzten hornitzaileak kontratatzearen alde egitea:** hornidura-katera zabaltzen da Taldeak genero-berdintasunarekiko duen konpromisoa.
- **Emakumeen enplegarritasuna sustatzea:** Euskaltel Taldearen negozioekin erlazionatuta dauden eta emakumeen presentzia gizonena baino nabarmen txikiagoa den karrera eta programetan emakumeen presentzia bultzatzeko irakaskuntza-zentroekin lankidetzak-programak sustatzetik eta haien inguruan sentsibilizatzen abiatuta.
- **Lankidetzak genero-indarkeriaren aurkako borrokan:** genero-indarkeriako biktimak babesteko, laguntza emateko, informatzeko eta lagun egiteko neurriak barne hartzen dituzten programa espezifikoak bitartez.



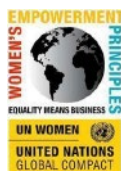
DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN INTEGRAZIO SOZIAL ETA BERDINTASUNEZKOAREKIKO KONPROMISOA, PERTSONA GUZTIEN ARTEKO BENETAKO BERDINTASUNA SUSTATUZ, ETA, BEREZIKI, ZAILTASUN ETA BEHAR BEREZIAK DITUZTENENA, ESATE BATERAKO, DESGAITASUN INTELEKTUALA DUTEN PERTSONENA.



GAZTEAK LANERATZEAREKIKO KONPROMISOA, HAIEN ENPLEGAGARRITASUNA ETA BERDINTASUNA SUSTATUZ LAN-MERKATUAN SARTZEKO DITUZTEN ZAILTASUNETAN

Konpromiso horiekiko koherentzia mantenduz, Euskaltel Taldeak CEOEren eta Adecco Fundazioaren CEODibertsitatearenAlde konpromisoarekin eta Emakumeak Ahalduntzeko Nazio Batzuen Mundu Hitzarmenarekin bat egin du 2011tik; gainera, aukera-berdintasuna sustatzeko neurriak hartzen ditu, eta helburu hori lortzeko ekimen ugartan parte hartzen du.

**CEO & LA
DIVERSIDAD**



Pertsona Irisgarriak
programa



José Miguel García Euskaltel Taldeko CEOa
#CEODibertsitatearenAlde sinadura



Jatorria: Eusko Jaurlaritzaren komunikazio zuzendaritza. Irudia: Eusko Jaurlaritzaren komunikazio zuzendaritza.

GENERO-BERDINTASUNERAKO NEURRIAK

Taldeak konpainietako bakoitzean berdintasunerako plan eta batzordeak ezarri eta ezartzeko dituen konpromisoetan eta barruko eta kanpoko ekimenetan gauzatzen dira genero-berdintasunaren inguruan Aukera Berdintasuneko Politika betetzeko hartutako neurriak.

Berdintasun-planetan oinarrituta, erakundeko prozesu eta jarduera guztietan genero-berdintasuna lortzeko diagnostiko eta ekintzak egiten dira, besteak beste: hautatzea, sustapena, soldata-politika, laneko denbora antolatzea, laneko bizitza eta bizitza pertsonala uztartzea, trebakuntza, laneko kondizioak, osasuna eta segurtasuna, sexu-jazarpenaren prebentzioa eta haren aurkako jarduerak eta hizkuntza ez-diskriminatzailea erabiltzea komunikazioetan.

Euskaltel, SAK Berdintasun Plana du 2018tik. R Cableren eta Telecable Telecomunicaciones, SAUri dagokienez, berdintasun-planak egiteko diagnostikoak egin dira 2019an, eta, halaber, berdintasun-batzordeen funtzioak zehaztu dira, datozen denboraldietan martxan jartzeko.

Berdintasun-planetan oinarrituta, erakundeko prozesu eta jarduera guztietan genero-berdintasuna lortzeko diagnostikoak eta hobetzeko ekintzak egiten dira

Horren osagarri, Euskaltel Taldeak emakumeen enplegarritasunaren, ahalduentzearen eta haien garapen teknologikoa sustatzearen alde egiten du barruko eta kanpoko ekimenen bitartez.

Emakumeek telekomunikazioen sektorean duten papera nabarmendu nahi du Taldeak Emakume Talentudunak barruko programarekin, eta emakume langileak ahalduentzea eta haien gaitasun eta jakintza guztiak martxan jartzea errazteko behar dituzten eskumenak ematen dizkie, oztoporik gabe hazteko aukera izan dezaten eta haien garapen profesionala eta zuzentzeko, sormenezko eta lidergoko gaitasunak bizkortzeko, organizazioan paper esanguratsuago bat izan dezaten.

Kanpoko jardueri dagokienez, eremu teknologikoko emakumeen enplegarritasuna sustatzeko ekimen batzuetan parte hartu du Taldeak; 2019ko jarduera hauek dira nabarmenenak:



EMPREGALIA 2019

Enpresen eta enplegu bila dabiltzan pertsonen arteko enplegu-funtsa, zeina Vigoko Mujeres en Igualdad elkarteak antolatzen baitu. Mahai-inguruak, trebakuntzak eta enpleguari eta ekintzailetzari buruzko lantegiak egiten dituzte emakumeek teknologia berrien sektorean sartzen laguntzeko.



WOMEN IN PROGRESS

Lankidetzaren Women in Progress proiektuan; aurtengoan, Taldeko CISOak parte hartu du. El Correok antolatu eta Euskaltel Fundazioak babestu du. Lanbide teknologikoetan dagoen genero-arrakalaren arazoak lantzeko eta emakumeek zientzian eta teknologian presentzia handiagoa izan dezaten bultzatzeko egiten da.



GALS TECH

"Estrategias para un diseño seguro: Security by Design" hitzaldia, Taldeko Datuen Babeseko ordezkariaren partaidetzarekin; GalsTechek antolatua, zibersegurtasunaren gaia lantzeko emakumeen artean, eta, bereziki, Privacy By Design eta antzeko metodologiak zibersegurtasunean nola erabili lantzeko ikuspuntu praktikoa batetik.

● GAZTEEN ENPLEGAGARRITASUNA BULTZATZEKO NEURRIAK

Euskaltel Taldeak unibertsitateekin eta hezkuntza-erakundeekin parte hartzen du, eta Galiziako, EAEko eta Asturiasko foro eta ekitaldietara joaten da telekomunikazioen sektoreko talentu gazteak erakarri eta biltzeko. Gero, profil horiek TalenTU programan sartzen dira, zeinaren bidez gazteak behar bezala integratzen baitira beren lanpostuetan, prestatzen jarraitzen baitute, eta profesionalki gora egiten baitute Euskaltel Taldeko konpainietan.

2019an, plataforma, ekintza eta proiektu hauek egin dira:



**FORO ETA
UNIBERTSITATEETAN
PARTE HARTZEA
TALENTUA BILTZEKO**

**STEM
TALENTUA**

FORO ETA UNIBERTSITATEETAN PARTE HARTZEA TALENTUA BILTZEKO

VIGOKO UNIBERTSITATEKO ENPLEGUARI BURUZKO FORO TEKNOLOGIKOA

Vigoko Unibertsitateko hiru ingeniari-eta eskolen arteko proiektu komuna, zeinaren helburua baita enpresen eta lizentziatzearen eta lizentziatu berri dauden teknikarien arteko lan-harremanak erraztu eta sustatzea. Galizian gauzatzen den hezkuntza- eta lan-konpromiso bat da, eta Vigoko Unibertsitatearekiko lankidetzaren hitzarmenetik eratorritako ekintzetan parte hartzen da.

OVIEDOKO UNIBERTSITATEKO ENPLEGUAREN XVIII. FOROA

Oviedoko Unibertsitateak urtero antolatzen duen topagunea, lan-merkatu sartzeko prozesuan dauden ikasle eta tituludunei eta talentu gazte eta kualifikatuaren alde egiten duten enpresa eta erakundeei zuzendua. Jakintza eta enpleguaren alde egiteko helburua du.

EHU-KO INGENIARITZA FAKULTATEKO JEPE JARDUNALDIAK

Urtero egiten den lan-jardunaldia eta enpresen aurkezpena; jardunaldi horietan, Bilboko Ingeniaritza Eskolako ikasleek EAEko eta nazioarteko (egoitza EAEn dutenak) konpainia nagusietako batzuen lan-eskaintzak eta etorkizuneko aukerak ezagutzeko aukera izaten dute, zeinak ingeniari- eta profesional berriak bilatzeko helburuarekin aurkezten baitira.

CORUÑAKO ETA VIGOKO UNIBERTSITATEETAKO KATEDRA

Coruña eta Vigoko unibertsitateekiko lankidetzaren hitzarmena, Zibersegurtasuneko Katedra sortzeko: zibersegurtasunaren alorreko etengabeko prestakuntza, berrikuntza eta ikerketa bultzatu nahi da, eta, halaber, segurtasun informatikoari buruzko garapen kultural, zientifiko eta teknologikoa bultzatu eta segurtasun informatikoa Galiziako gizartearen aplikatzea ere bai.

OVIEDOKO UNIBERTSITATEKO KATEDRA

Oviedoko Unibertsitatearekiko lankidetzaren hitzarmena, Belaunaldi Berriko Sareen eta Bideoaren Katedra sortzeko. Harekin antolatutako Belaunaldi Berriko Sareei eta Telekomunikazio Zerbitzuei buruzko II. Jardunaldi Teknikoa, Oviedoko Unibertsitatearen eta Taldearen arteko harremana bultzatu eta sustatzeko berrikuntzako campus baten bidez: I+D+Bko proiektu bat egiteari, enpresaren eta unibertsitatearen arteko jakintza-trukeari eta trebakuntzari eta ikasleak beka- eta bertsio- eta lotutako jarduerak egin ziren.

STEM TALENTUA BULTZATZEA

Ikasleak lau diziplina espezifikotan (zientzia, teknologia, ingeniariaritz eta matematika) hezteko ideian oinarritzen da STEM ikasketa-plana. Diziplinarteko ikuspegi aplikatua du, eta gai horiek ikasketa-paradigma koherente eta mundu errealeko aplikazioetan oinarritu batean txertatzen dira. Marko horretan, proiektu eta ekitaldi hauetan parte hartu da:

CYBERSEC@GAL

Galiziako zibersegurtasuneko lehenengo foroa. Galiziako enpresa teknologiko batzuen artean mahai-inguru bat egin zen Plan Digitalent planaren barruan, gazteen artean IKT bokazioak sustatzeko.

XGN R ENCOUNTER ETA TECHNIUM R ENCOUNTER

Digitalent planaren baitako ekitaldi teknologikoa. Bi egunez, teknologiaren zaletuak (ikasleak, familiak eta enpresariak) elkartzen dira, eta teknologiaren inguruko lantegi, hitzaldi eta erakusketak izaten dira, ekintzailetza eta IKTengatiko bokazioa sustatzeko

OPEN SCIENCE

Open Science Zientzia eta Teknologia Azokan parte hartzea. Azoka hori institutuko ikasleei zuzentzen zaie, eta IKT bokazioak sustatzen dira jarduera eta hitzaldien bitartez.

FIRST LEGO LEAGUE

First Lego League lehiaketan parte hartzea, zeina FIRST LEGO Educationek antolatzen baitu. Lehen eta bigarren hezkuntzako ikasleei zuzentzen zaie, gazteenek STEAM esperientzia praktikoetan parte har dezaten, konfiantza izan dezaten, gehiago ikas dezaten eta ikaskuntza-ohiturak gara ditzaten ikerketaren, problemak ebaztearen, kodetzearen eta ingeniariaren alorreko gaietan.

ROBOTIKA LANTEGIAK ("CREA R")

Galiziako herri batzuetan egiten da hezkuntza-proiektu hau. 7 eta 12 urte bitarteko haurrei zuzentzen zaizkien robotika-lantegiak dira. Haurren sormena sustatu, haien espiritu ekintzailea iratzarri eta talde-lanean, oratorian eta beste gaitasun batzuetan trebatzea dute helburua.

IKASTETXEAK GALIZIAKO INSTALAZIOETAN BISITAN

Ikastetxeetako ikasleak Galiziako Eragiketen Zentro Nagusira eta Datuak Prozesatzeko Zentrora bisitan joateko jardunaldia.

DESGAITASUNA DUTEN PERTSONAK INTEGRATZEKO NEURRIAK

Azaroaren 29ko 1/2013 Legegintzako Errege Dekretuan ezartzen dena betez, Euskaltel Taldeak zuzeneko enplegua sortzen du dibertsitate funtzionala duten pertsonentzat, eta halako pertsonekin lan egiten duten enplegu-zentro berezietarako enplegua ere sortzen du.

Zehazki, 2019an, enplegu-zentro bereziekin kontratu dira harrera-, postetxe- eta telefonia-zerbitzuak eta bezeroen deiak artatzeko zerbitzuak (366.321 euroko kostuarekin), eta pertsona bat zuzenean kontratatatu da aldi baterako laneko enpresa baten bidez, zerbitzu horiek egiteko.

Horren osagarri, Euskalteko eraikina desgaitasun fisikoa duten pertsonentzat egokituta dago, Familia Plana eta Aflora Plana gauzatzen ditu langileen artean, desgaitasuna duten pertsonak integratzen laguntzeko.

Familia Planarekin, laguntza ekonomiko bat ematen zaie familian desgaitasuna duen kideen bat duten langileei, laneratzeko programetan eta aisialdirako programetan parte hartzeko.

Aflora Plana Euskalteko langileen gerora sortutako desgaitasunak azaleratzeko diseinatu da; 2019an ez da izan halako desgaitasunik.

Euskaltelek, halaber, Gorabide elkartearen Pertsona Irisgarriak programan parte hartzen du. Programa hori desgaitasun intelektualaren sektorearekin zuzeneko erlaziorik ez duten eta kolektibo hori gizarteratzen inplikaturik dauden Bizkaiko erakunde eta partikularrei zuzentzen zaie.

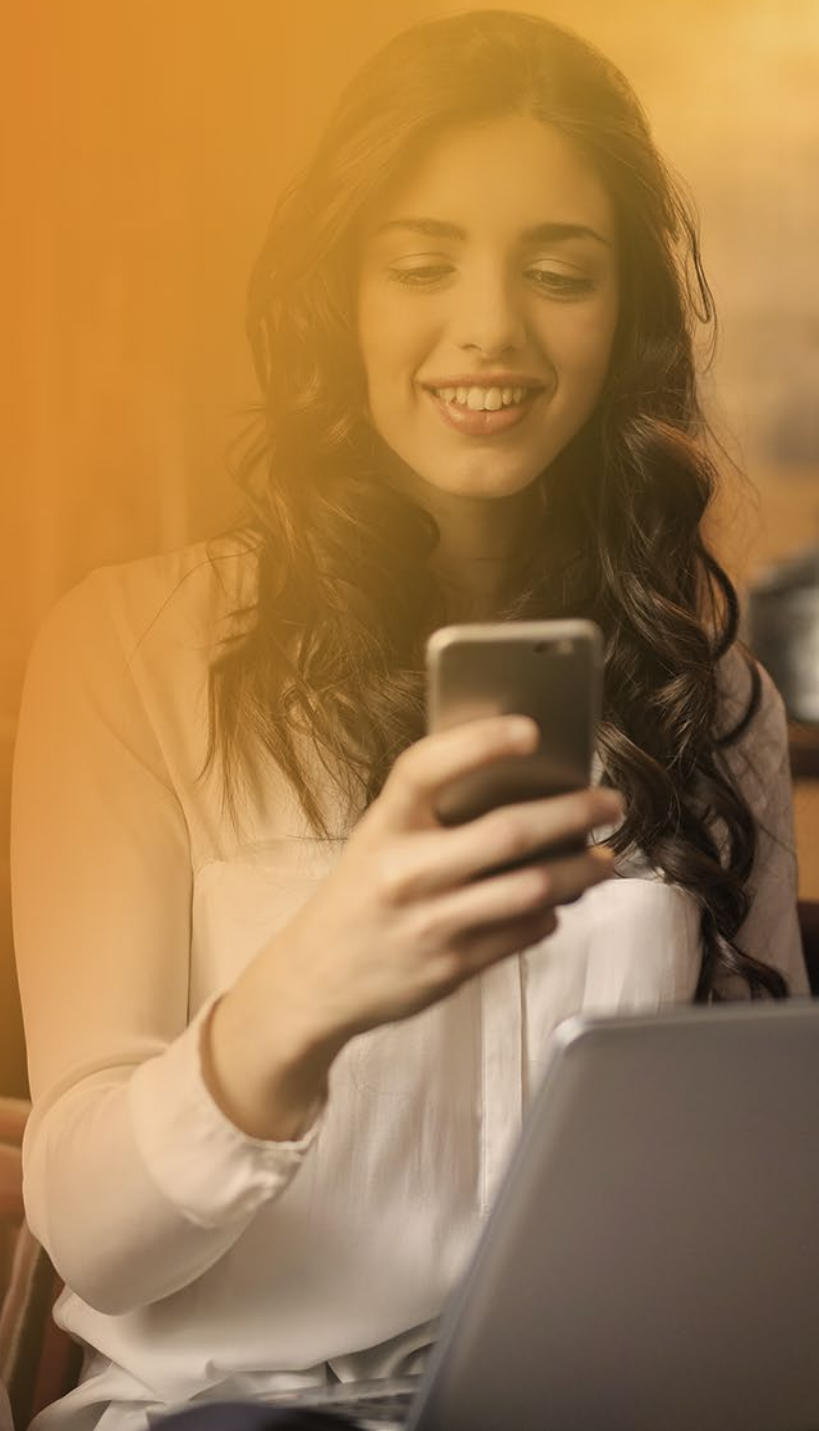
Horretarako, Euskaltelek saio interaktiboak, prestakuntzakoak eta sentsibilizaziokoak egin zituen desgaitasun intelektuala duten pertsonaz osatutako lantaldeetan, Derion dituen instalazioetan; lantalde horietan, kolektibo horrek dituen zailtasun eta beharrak errazago ulertzeko neurri zehatzak proposatu zituzten, aldeko jarrera eta interakzioak sustatzeko eta kolektibo horren bizi-kalitatea aukera-berdintasuneko egoera batean hobetzen laguntzeko.

Horren ondorioz, Gorabide elkarteak Gorakide bereizgarria eman zion Euskalteli 2019an, desgaitasun intelektuala duten pertsonen konpromisoa eta ekarpena eta Gorabide elkar-tearekin partekatutako balioak aintzatesteko.



(4)

Bezeroak





Bezeroak

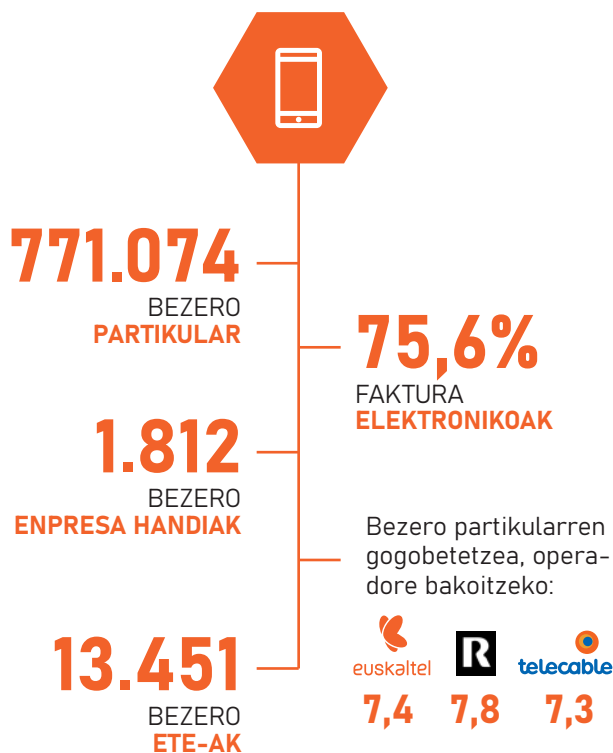
4.1. Bezeroen Kudeaketa Eredua



Euskaltel Taldea sortu zenetik nabarmendu da bezeroekiko hurbiltasunean eta haien beharrak atzeman eta arreta ematean oinarritutako eredua izateagatik, eta abantaila lehiakorra bihurtu da ezaugarri hori.

Zerbitzu eta eskaintza komertzial onena emateko konpromisoari eta profesionaltasunaren eta zintzotasunaren aldeko apustuari esker, Taldearen produktuak eta zerbitzuak jasotzen dituzten bezero partikularrek familiako edo lagunarteko kide gisa hartu dute Taldea.

Enpresen eskaerei erantzun eta haien beharrei aurrea hartzeko bidean, Taldeak 20 urte baino gehiago daramatza ETE eta enpresa handiei laguntzen. Horretarako, haien erronka teknologikoei balioa emateko etengabe lanean ari den



talde profesionala du. Taldearen eta enpresen arteko harremanak, proportzio handi batean, harreman estu, iraunkor eta konfiantzazkoak bihurtu dira, eta, horren ondorioz, urte luzetako lankidetzak lortu da eta mota guztietako proiektuak behar bezala gauzatu ahal izan dira.

4.2. Bezeroen Datuen Kalitatea, Pribatutasuna eta Babesa

Bezero-mota bakoitzari jarduera eta prozesu guztietan kalitate maximoa eskaintzeko, Taldeak Kalitatea Kudeatzeko Politika eta Sistema du ezarrita konpainia bakoitzean, baita ISO 9001:2015 arauaren arabeko ziurtagiriak ere. Politika hori Taldeko Kudeaketa Sistema Integratuaren barruan dago, eta prozesu eta zerbitzu guztietan kalitate- eta kontrol-maila handia izaten laguntzen du.

Halaber, Bezeroen Pribatutasun Politika, Webgunearen eta App-en Erabiltzaileen Pribatutasun Politika —bezero ez direnentzako merkatu-ratze-politika du barruan— eta Datuen Babesari Dagozkion Arriskuak Kudeatzeko Sistema ezarri ditu Taldeak konpainia guztietan. Politika horiek guztiak Taldearen Kudeaketa Sistema Integratuaren barruan daude, eta bezeroek emandako informazioaren eta datu pertsonalen kontrol maximoa izateko aukera ematen dio Taldeari, eta, aldi berean, Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra betetzen du.



Taldeak bezeroekin duen harremana ahalik eta gardenena izateko, marka bakoitzaren webgune korporatiboetan ditu jasota politika horiek, publikoki, bezeroek eta interes-taldeek ikusgai izan ditzaten.

Taldeak bezeroekin duen harremana ahalik eta gardenena izateko, marka bakoitzaren webgune korporatiboetan ditu jasota politika horiek, publikoki, bezeroek eta interes-taldeek ikusgai izan ditzaten

Horretaz gain, bezeroei ematen zaizkien kontratuetan datuak babesteko politikaren kopia bat sartzen da, bezeroek hasiera-hasieratik jakin dezaten zertarako eta nola tratatzen diren beraien datuak eta zer eskubide dituzten, eta askatasun osoz kudea dezaten etorkizunean izan nahi duten harreman komertziala. Aipatu beharra dago politika hori Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren oniritziarekin berrikusi dela.

Horren osagarri gisa, eta informazioaren segurtasun-maila optimoa dela ziurtatzeko, ISO 27001:2017 arauaren arabera ziurtatutako Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Politika eta Sistema du ezarrita Taldeak konpainia bakoitzean.

Zehazki, Telecable markarekin merkaturatutako produktu eta zerbitzuen kasuan, politika hauek daude ereduaren oinarrian: ISO 22301:2015 Ziurtagiriaren arabera Negoziaren Jarraitutasunaren Kudeaketa Sistema eta Politika, ISO 20000-1:2011 Ziurtagiriaren arabera Informazio Teknologien Zerbitzu Kudeaketa Sistema eta ISO 18295:2017 Ziurtagiriaren arabera Bezeroaren Harremanetarako Zentroaren Zerbitzu Kudeaketako Sistema eta Politika.

2019an, Taldeko konpainia guztiek jaso zuten data center fisiko eta birtualen, backup-en eta zibersegurtasunaren zerbitzuertarako Segurtasun Eskema Nazionalaren Adostasun Ziurtagiria, eta segurtasun-neurri berriak, ustelkeriaren kontrakoak eta SOCak kudeatzeko neurriak ezarri ziren, ziberarriskuen kudeaketan aurrera egiteko.



4.3. Bezeroarekiko komunikazioa

Komunikazio eta publizitate arduratsua oinarritzat hartuta, Taldeak bezeroekin dituen harremanak gardenak eta zintzoak izateko konpromisoa bermatzeko, tarifa-aldaketak gertatu baino bi hilabete lehenago jakinarazten dizkie bezeroei, eta fakturazioaren kalitatea kontrolatzeko ikuskapenak egiten ditu urtero.

Halaber, hurbileko arreta goiztiar bikaina mantentzeko, elementu hauek ditu Euskaltel Taldeak: kontsumitzailearen arretarako sistema sendo eta azkar bat du erreklamazioak kudeatzeko. Horri esker, bere zerbitzuetan konfiantza jarri duten bezero partikularren eta enpresen beharrei behar bezala kasu egin diezaiekete.

Bezeroek konpainiarekin edozein motatako komunikazioak izateko bide ugari dituzte: telefonoa, webgunea, aplikazioak, sare sozialak (twitter eta facebook) edo denda fisikoetako laguntza.

Komunikatzeko bide horiei esker, konpainiak erregistratu egin ditzake komunikazio horren arrazoia eta bezeroaren datuak. Ondoren, gora-behera aztertzeko, ebazteko eta erantzuna ahalik eta azkarren emateko prozesua jartzen da abian. Prozesu horiek bete egiten dira, berdin dio komunikazioaren arrazoiak funtsa izan edo ez, edo bezeroari arrazoia ematen dion erreklamazioa izan edo ez.

Euskaltel Taldeak hainbat prozedura ditu jasotako komunikazioak bideratzeko, komunikazio horien ezaugarrien arabera: bezeroen erreklamazioak, bezeroen kudeaketari buruzkoak, erakunde ofizialenak, terminalen kudeaketari buruzkoak, matxurak, kalteak, edo hornidurari edo fakturazioari eta kobratzeari buruzkoak.

Komunikatzeko eta/edo erreklamazioak jartzeko bideak

- Telefonoa 
- Webgunea 
- App 
- Denda fisikoa 
- Sare sozialak 

Fakturazioan gertatutako akatsen kasuan, Euskaltel Taldeko konpainiek akats horiek jakinarazi egiten dizkiete bezeroei: gertatutakoaren berri eman, eta egindako akatsak hurrengo fakturretan nola konpondu behar diren azaltzen die. Halaber, Euskaltel Taldeak duen konpentsazio-politikaren bidez, salaketa jarri duen bezero baten aldeko erreklamazioa amaitzean, konpentsazio horiek gauzatu egiten dira, eta gardentasun osoz agertzen dira, bezeroak erraz ikus dezakeen kontagailu batean.

Erreklamazio-kopuruaren eta ebazpen-denboren bilakaerak hiru hilean behin argitaratzen dira gure marken webguneetan, Zerbitzuaren Kalitatea atalean, Zerbitzuaren Kalitatearen Aginduan (IET/1090/2014) ezarritakoaren arabera, eta Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzak ezarritako zuzentarauekin bat eginez.



Euskaltel



R Cable



Telecable

4.4. Produktuen eta Zerbitzuen Eskaintza Bereizgarria

Bezeroen beharrei erantzuteko eta bezero berriak fidelizatzeko konpromisoari lotuta, bere zerbitzuen balioa handitzearen eta bezero partikular bakoitzarentzat eskaintza komertzial berriak eskaintzearen aldeko apustua egin du Euskaltel Taldeak 2019an. Halaber, enpresentzat balioa duten irtenbide berriak jarri ditu abian, konektagarritasuna beste edozein teknologiarekin konbinatzen duten baterako soluzioak, hain zuzen ere.

Bere zerbitzu-eskaintzen balioa handitzearen eta soluzio komertzial berriak eskaintzearen aldeko apustua egin du Euskaltel Taldeak

Eskaintza lehiakor bat etxe-mota bakoitzerako

2019an, etheen telekomunikazio-beharrei soluzioak emateko bidean finkatu zen, eta eskaintza-mota ugari merkaturatu zituen, soluzio berriak sortuta eta lehendik zeudenak hobetuta.

Proposamen horren barruan sartzen dira, besteak beste, mugikorren linea bat baino gehiago behar dituzten familiak, linea finkoa kontratatzeke beharrik ez duten aukerak, eta finkoa eta mugikorra noranahi eramateko aukera behar duen senior-profila.

Family. La oferta más elegida por los hogares con múltiples líneas móviles.

Taldearen bezeroentzat balio handiena duen baterako eskaintza hobetu egin zen, egungo beharretara eta etorkizunekoetara egokitzeko: giga gehiago hartzeko aukera eta Family eskaintzaren barruan aukera zabalagoa.

Gainera, balioa gehitzearen aldeko apustua egin zuen, eta Family bezeroen linea guztietan asteburutarako datu-kontsumo mugagabea sartu zuen.

Telefono finkorik gabe baina giga gehiagorekin

Taldeko bezero askorentzat telefono finkoa izatea beharrezkoa ez denez —gazteen kasuan, adibidez—, balio-proposamen berria jarri zen abian: “utzi finkoa alde batera eta izan giga gehiago mugikorrean”

“Probatu gure zerbitzuak” eskaintza

Taldeak formula berritzaile baten alde egin zuen, eta bezeroei produktuak probatzeko aukera eman zien erosi aurretik. “Probatu ezazu, eta, gustuko baduzu, deitu iezaguzu zuretzat gordetzeko” formula gardena da, bezeroak produktua edo zerbitzua probatzeko aukera baitu erosi aurretik.

Member Get Member

Taldeak ekimen bat jarri zuen abian bere produktuak edo zerbitzuak gomendatzen dituzten bezeroei eskerrak emateko. Horretarako, Lagun plana jarri zen abian: fakturan deskontu bat aplikatzen zion bezeroari, hark gomendatuta Euskaltelera etorritako bezero berri bakoitzeko.

Terminalak eta gigak

Udan bezeroek datu gehiago erabiltzen dituztenez, Taldeak bezeroen behar horri kasu egin eta KIN-KON eskaintza plazaratu zuen: mugikorra 0 €-ren truke jaso eta 10 giga gehigarri kontratatzeke aukera ematen zuen hilean 6 € ordainduta.

Enpresa soluzioa.

Baterako komunikazioen hodeiko soluzioa

2019an, konektagarritasuna edozein teknologiarekin konbinatzen duten baterako soluzioak eskaintzearen aldeko apustuarekin jarraitu du Taldeak. Horretarako, erabiltzailearentzat funtzionaltasun aurreratuak dituen telefonia finko eta mugikorra hodeian integratu du, eta irtenbide digitalak eman ditu lankidetzarako, taldean lan egiteko eta segurtasuna zaintzeko, horren bidez enpresek onlineko kudeaketan autonomia osoa izan dezaten.

ETEen kasuan, Enpresa Soluzioan bildu ditu ahalegin eta apustu guztiak, eta mugarri nabarmena izan da Taldeak enpresen merkatutarako duen produktu-zorroa sinplifikatzeko eta bateratzeko. Irtenbide horren bidez, eskaintzaren, teknologiaren eta funtzionalitatearen ikuspegitik hobe eta lehiakorragoa den komunikazioa izateko aukera zabaldu da.

A high-angle photograph of two men working at a white table in a modern office or library setting. One man, wearing a plaid shirt and glasses, is leaning over the table pointing at a laptop. The other man, wearing a blue and pink plaid shirt and glasses, is sitting and looking at the laptop. On the table are a laptop, a book, and a smartphone. The floor has colorful geometric patterns. The image is overlaid with a semi-transparent orange filter.

(5)

Hornitzaileak



Hornitzaileak

5.1. Hornidura-katearen kudeaketa-eredua



Euskaltel Taldearentzat, bere hornidura-katearen kudeaketa-ereduari dagokionez, lehentasuna izan du erosketak hurbileko hornitzaileei edo estatukoei egitea, bere jarduna garatzen duen lurraldeei garatzen laguntzeko. Bestalde, kudeaketa-eredu horretan funtsezkoa izan da hornitzaileak homologatzeko eta ebaluatzeko eredua, zeinak ziurtatzen baitu haiek betetzen dituztela kalitate-irizpideak, ingurumenekoak, lanekoak eta etikoak.

**Euskaltel
Taldearentzat, bere
hornidura-katearen
kudeaketa-ereduari
dagokionez,
lehentasuna izan du
erosketak hurbileko
hornitzaileei edo
estatukoei egitea,
bere jarduna
garatzen duen
lurraldeei garatzen
laguntzeko**

5.2. Hornidura-katea



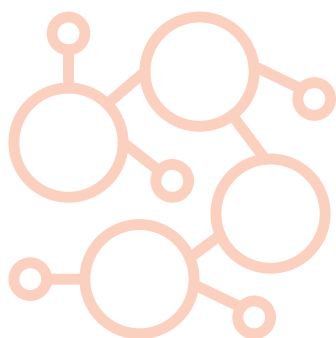
Taldearen hornidura-kateak, zeinaren bolumenik handiena zerbitzuen, teknologiaren eta sare-eragiketen erosketan oinarritua baitago, sustrai sendoak ditu, eta tokiko eta estatuko hornitzaileak erabiltzen ditu batez ere.

Hornidura-katea osatzen duten 705 hornitzaileetatik, 375 Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko tokiko hornitzaileak dira, edo jatorriz hangoak direnak (erosketa guztien % 46,4 haiei egiten dizkiete); 278 hornitzaile nazionalak dira (erosketa guztien % 47,0).

Sektoreak lehengai batzuekin hornitzeko dituen zailtasunak direla medio, erosketen parte txiki bat, % 6,6, Espainiatik kanpo egiten da. 52 hornitzaile dira guztira. Haietatik 37 EBkoak dira, eta 15 EBtik kanpokoak (11 Estatu Batuetakoak, 1 Suitzakoak, 1 Kolonbiakoak, 1 Txinakoa eta 1 Taiwangoak).

Hornidura-kate osoaren trazabilitatea eta kontrola ziurtatzeko, kudeaketa-tresna batzuk ditu Taldeak, eta, haien bidez, beren erosketa eta hornidura guztiak kontrolatzeko aukera dute konpainiek.

Gainera, lege-dokumentuak trukatzeko berariazko prozedurak eta "e-gestiona" aplikazioa dituzte, bai eta taldearen eskakizunak eta proiektuen eskakizun teknikoak ere. Hala, proiektuetan parte hartzen duten enpresek hobeto koordinatzen dituzte jarduerak, eta proiektuetan hobeto txertatzen dute osasunaren eta segurtasunaren arloko prebentzio-kudeaketa, hornidura-kateko pertsona guztien ongizatea bermatzeko.



705 GUZTIRA
705
HORNITZAILEAK

375

HORNITZAILEAK
TOKIKOAK (EUSKADI, GALIZIA ETA ASTURIAS)

278

OSOKO HORNITZAILEAK
ESPAINIA

52

NAZIOARTEKO
HORNITZAILEAK

37
EUROPAR
BATASUNEK

15
EUROPAR
BATASUNETIK

5.3. Hornitzaileen homologazioa eta ebaluazioa

Hornitzaile potentzialekin harremanak hasten direnean, Euskaltel Taldeak hautaketa-prozesu bat ezartzen du, eta, prozesu horretan, ISO 9001:2015 arauaren arabera kalitate-irizpideak, ISO 14001:2015 arauaren arabera ingurumen-irizpideak eta OSHAS 18001:2007 arauaren arabera laneko segurtasun- eta osasun-irizpideak, eta finantza- eta lege-irizpideak betetzen diren edo ez ebaluatzen da.

Gainera, prozesu hori osatzeko, hornitzaile guztiek Kode etikoa, Jokabide Arauak eta Euskaltel Taldearen Ustelkeriaren Aurkako politika jasotzen dituzte, Taldearen hornidura-katean parte hartzeko bete behar dituzten baldintza etiko guztien berri emateko. Horretaz gain, jakinarazten zaie Kanaleko Etikoa ere badela, hornitzaileek beren gain har ditzaten etika eta jokabide egokiaren arloko konpromisoak, bi konpainien helburuen barruan. Erantzukidetasun hori Hornitzaileen Gutunean gauzatzen da, eta gutun hori kontratazio-prozesuetan ematen zaie hornitzaileei, beren konpromisoen osagigisa.

Kontratazio-prozesu guztietan, hautaketa-irizpide ekitatiboak eta hautaketa zintzorako irizpideak erabiltzen dira, hornitzaile guztiek aukera berdinak izan ditzaten



Era berean, kontratazio-prozesu guztietan, hautaketa-irizpide ekitatiboak eta hautaketa zintzorako irizpideak erabiltzen dira, hornitzaile guztiek hornidura-katearen parte izateko aukera berdinak izan ditzaten.

Urtero, homologazio-prozesuan ezarritako kalitate-, ingurumen-, segurtasun- eta osasun-irizpideen betetze-mailari buruzko ebaluazioa egiten da. Ebaluazio horren emaitzaren arabera, gerta liteke hornitzaileek homologatua izateari uztea, eta, ondorioz, merkataritza-harremanak etetea.

Horrenbestez, irizpide horiek bete ez dituen hornitzaile orok berriro gaingitu beharko luke homologazio-prozesua, Euskaltel Taldearen hornidura-kateko kide izateko.

(6)

Ingurumena



Ingurumena

6.1. Ingurumena kudeatzeko eredua



Euskaltel Taldea osatzen duten konpainiak hasiera-hasieratik jabetu dira ingurumenarekin duten loturaz, eta ingurumenarekin duten konpromisoari eutsi diote, enpresa arduratsu eta iraunkor bihurtzeko oinarritzko zutabeetako bat baita. Horregatik, Euskaltel Taldearen Ingurumena Kudeatzeko Sistema, bere Kudeaketa Sistema Integratuaren eta bere ingurumen-konpromiso estrategikoaren parte gisa, azken Ingurumen Gidaplanean oinarritzen da. Plan horrek helburu eta jardunbide komunak ditu, politika beraren barnean, Taldearen ingurumen-inpaktua arintzeko. Kudeaketa hori Euskaltel Taldeak bere atxikimendua adierazi

**Euskaltel Taldeak
eutsi egiten dio
ingurumenarekin
duen konpromisoari,
enpresa arduratsu
eta iraunkor
bihurtzeko
oinarritzko
zutabeetako bat
baita**

dien ingurumen-konpromiso eta -ekimenetan oinarritzen da: Nazio Batuen Mundu Hitzarmenaren printzipioak (2003an egin zen atxikimendua), Global Compact-en Klimaren aldeko Adierazpena (2007an atxikia) edo Comunidad#PorElClima ekimena (2017an atxikia). Halaber, Euskaltel Taldearen ingurumen-estrategia bat dator Garapen Jasangarriaren Euskal Ingurumen Estrategiarekin (2002 – 2020), 12. GJHarekin (“Ekoizpen eta kontsumo arduratsua”) eta 13. GJHarekin (“Klimaren aldeko ekintza”).

Ingurumen Gidaplanak lau ildo estrategiko ditu:

1



Bikaintasuna ingurumen-kudeaketan (Green Organization)

Estrategia-lerro honen helburua da Taldearen jardueren ingurumen-inpaktua murrizteko politikak ezartzea, ingurumen-jardunbide egokiak sustatuz, Ingurumena Kudeatzeko Sistemaren garapena eta erakundearen ingurumen-dimentsioarekin lotutako neurriak barne, hala nola karbono-aztarna neurtzea eta erregratzea, eta produktuen ingurumen-aztarna aztertzea.



2



Ingurumen-jardueren buruzko komunikazioa (Green Communication)

Illo honen helburua da interes-talde guztiekiko komunikazioa eta elkarriketa sustatzea, gardentasunarekin, egiazkotasunarekin eta memoria honen bidez zein ingurumen-adierazpenetan egiten diren jarduerak prestatu eta zabaltzeko dugun konpromisoan oinarrituta.

3

**Produktu jasagarriak
(Green Product)**

Ilido estrategiko honen bidez, Euskaltel Taldearen produktuen ingurumen-dimentsioa hobetu nahi da, eta jardunbide horiei balioa eman nahi zaie bezeroen aurrean, beste konpainia batzuen zaintza teknologikoa eginez, produktuen bizi-zikloa aztertuz eta ekonomia zirkularra sustatzeko jarduerak eginez.

Euskaltel Taldeak ingurumen-kudeaketako bikaintasunarekin duen konpromisoa abiapuntua izan da ISO 14001:2015 arauaren arabeko Ingurumena Kudeatzeko Sistema bat ezartzeko Taldearen konpainia guztietan (AENOREk ziurtatua 1999tik).

Hartutako barne-konpromisoak kanpoan berresteko dinamika horri jarraituz, eta beti Euskal Ingurumen Estrategiaren norabidean joateko konpromisoarekin, Euskaltelek, 2004an, EMAS III araudira bere borondatez atxikitzea erabaki zuen. 2018az geroztik, Taldearen konpainia guztiak EMAS araudira atxikita daude.

4

**Klima-aldaketaren
aurkako borroka**

Ilido honen helburua da ingurumen-estrategia garapen iraunkorreko helburuekin lerrokatzea, karbono-aztar-na murrizteko lan eginez, eta azterketak egitea, nazioarteko ekimenetara edo GJHetara atxikitzeko.

Horretaz gainera, eta erakundeak klima-aldaketan duen eragina murrizteko duen kezka dela eta, Taldeak ISO 50001:2011 arauan oinarritutako Energia Kudeatzeko Politika eta Sistema bat du, eta Asturiasko DPZetarako Energia Kudeatzeko Sistemaren ziurtapena eskuratu du. Arlo horretako helburuak lortzeko tresna gisa, Energia Batzorde bat ezarri da, urtero planifikatzen eta berrikusten dituen Talde osoaren energia-efizientziako helburuak eta planak, hiru hilean behin jarraipena eginez.

Hala, Euskaltel Taldeak erantzukizun irmoa hartu du bere inguruko inpaktu negatiboak minimizatuko dituen ingurumen-kudeaketa egiteko eta ingurumen-jardunbide egokiak sustatzeko.

Horretarako, bere jardueri lotutako ingurumen-alderdien ebaluazioa egiten du, bakoitzaren ingurumen-inpaktuaren kritikotasunaren arabera, kontuan harturik zuzeneko zein zeharkako alderdiak, eta kondizio normaletan, anormaletan eta larrialdikoetan. Alderdi adierazgarrietan jartzen da minimizatzeko eta kontrolatzeko arreta, eta haiek hartzen dira kontuan batik bat Taldearen ingurumen-helburuak zehaztean.

Konpainia bakoitzak bere alderdi esanguratsuak ditu, baina energia-kontsumoa enpresa guztientzako alderdi komuna da, baita beste ingurumen-alderdi garrantzitsu batzuk ere, hala nola hondakin arriskutsuen sorrera (berunezko bateriak) eta kontsumo elektrikoaren ondorioz sortzen diren berotegi-efektuko gasen emisioak.

Horretaz gainera, konpainia bakoitzaren Ingurumena Kudeatzeko Sistemaren esparruan, bezeroei eskaintzen dizkieten zerbitzuak aztertzen dira, bizi-zikloaren ikuspegia kontuan hartuta, bezeroek zerbitzu horiek erabiltzean duten inpaktua barne.

2019an, hodeiko zerbitzuek ingurumenean duten eragina ikusita, Euskaltelen Data Center Birtualaren (DCB) bizi-zikloaren analisis (BZA) oinarritu da azterketa, "sehaskatik hilobira" irismenaz eginga. BZA egitearen helburu nagusia da DCBaren funtzionamenduaren eta bizitza baliagarriaren alderdi kritikoak identifikatzea ingurumenaren ikuspegitik, hobetzeko puntuak proposatzeko, eta komunikazio-tresna ahaltsu gisa ere balio du: alde batetik, DCBak zerbitzua ematen dien erabiltzaileentzat, eta, bestetik, enpresarentzat berarentzat, hala frogatu baitezake erakundeak ingurumenarekin duen konpromisoa.



euskaltel

Ikusi Euskaltelen Ingurumen Adierazpena

https://www.euskaltel.com/webektest/-GaleriaCorporativo/Documentos/nosotros/responsabilidad_social/2019/2019-declaracion-ambiental.pdf



Ikusi R-ren Ingurumen Adierazpena

<https://legal.mundo-r.com/legal/sites/default/files/imce/pdfs/declaracion-mediambiental-18-es.pdf>



telecable

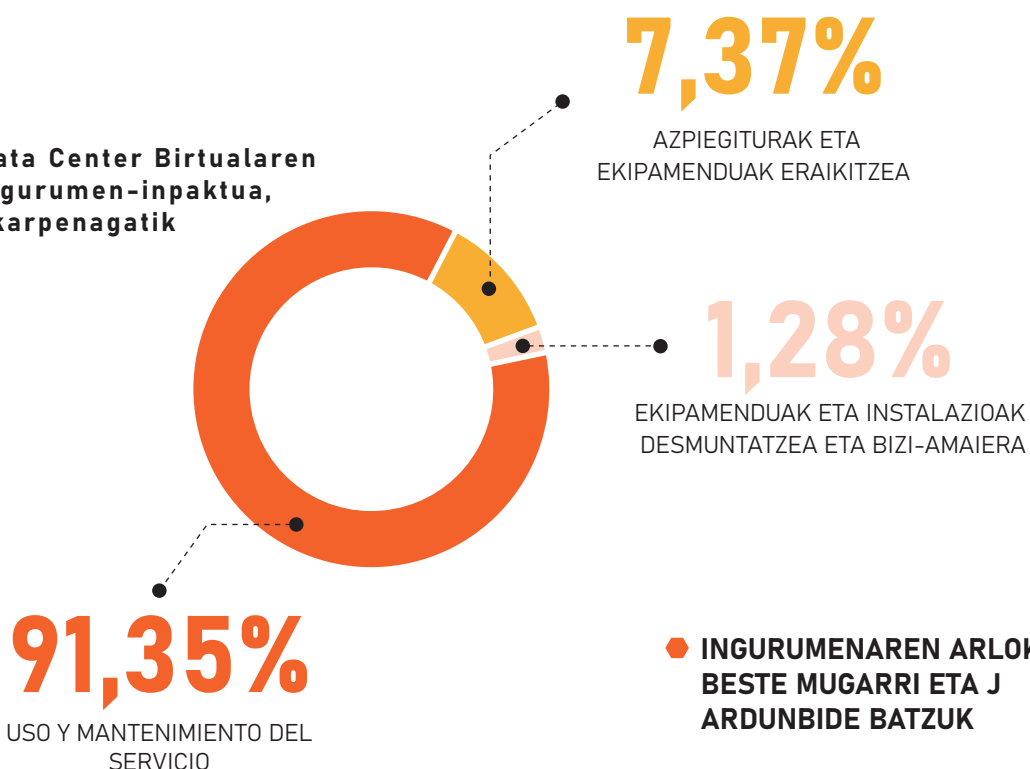
Ikusi Telecableren Ingurumen Adierazpena

<https://telecable.es/bundles/app/docs/Telecable-EMAS-2018.pdf>



Egindako BZAren ondorioz, ikusten da ingurumen-eragin nagusia DCBaren zerbitzuaren erabilera- eta mantentze-faseari lotuta dagoela, fase horrek askoz pisu handiagoa baitu azpiegiturak eta ekipamenduak eraikitzeke faseek eta bizitza-amaierakoak eta ekipamenduak eta instalazioak desmuntatzekoak baino

Data Center Birtualaren ingurumen-inpaktua, ekarpenagatik



◆ INGURUMENAREN ARLOKO BESTE MUGARRI ETA JARDUNBIDE BATZUK

Taldeko erakundeek ingurumen-konpromisoak eta garapen jasagarriaren aldeko aliantzak egiteko gaitasunak erakusten duen beste mugarri bat izan zen Basque Ecodesign Center kudeatzeko lankidetzak publiko-pribaturako akordioa, Euskaltelek 2012an IHOBerekin (Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoa) batera hasitako konpromisoa, eta 2016/20rako berritua. Hitzarmen horren helburua, Eusko Jaurlaritzarekin partekatua, hau da: Euskal Autonomia Erkidegoaren enpresa-lehiakortasuna hobetzen laguntzeko ideia eta jardunbideak bultzatzea, eta, aldi berean, ingurumen-inpaktuak sortzeari aurre egitea ekodiseinu, ekoberrikuntza eta ekonomia zirkularreko metodologiak garatuz eta aplikatuz.

Lankidetza horren esparruan, 2019an, Euskaltelek datuak prozesatzeko zentroen bidez (aurrerantzean DPZ) hornitutako zerbitzuen arloan Europar Batasunaren erosketa publiko berdearen azken irizpideen aurrean duen jarrera aztertu da, hala, ingurumen-zaintzako ariketa baten bidez, Euskaltel Taldearen DPZen egungo egoera aztertzeko eta posizionamendua hobetzeko aukerak identifikatzeko.

Bestalde, Taldeak ingurumenari dagokionez jasangarriak diren ekitaldiekiko duen konpromisoaren ondorioz, 2019an, Akziodunen Batzar Nagusi biek eta Euskal Encounter-ek ekitaldi jasangarrietarako "Erronka Garbia" ziurtagiria eskuratu zuten. Ihobe Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoak ematen du ziurtagiri hori, ingurumen-inpaktuak gutxitzeko neurriak (bai diseinuan, bai antolamenduan) hartzen dituzten ekitaldiak aintzatesteko. Horretarako, ekitaldiak planifikatzeko, aurrera eramateko, inpaktua neurtzeko eta etengabeko hobekuntza sistematizatzeko jarraitu beharreko urratsak ezartzen ditu, eta lehentasunezko 6 ardatz azpimarratzen ditu: mugikortasuna, energia, ura, erosketak, azpiegiturak eta hondakinak.



**ERRONKA
GARBIA**

EVENTO
AMBIENTALMENTE
SOSTENIBLE

**2019an, Akziodunen Batzar Nagusi
biek eta Euskal Encounter-ek
ekitaldi jasangarrietarako "Erronka
Garbia" ziurtagiria eskuratu zuten**

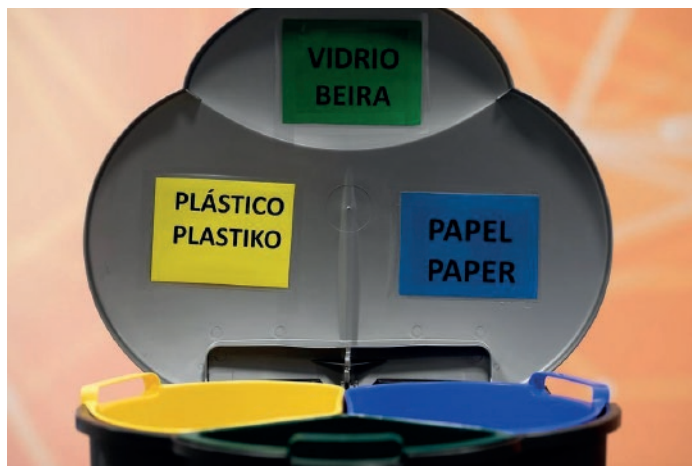
6.2. Materialen, Hondakinen eta Uraren Kudeaketa

Euskaltel Taldeak uste du bitartekoak modu efiziente erabiltzea ez dela alderdi ekonomiko hutsa, baizik eta badela ingurumen-alderdia ere. Horregatik, baliabideak modu efiziente erabiltzea sustatzen jarraitzen du (ur- eta energia-kontsumoa), ingurumena eta energia kudeatzeko Taldean ezarrita dauden sistemen bidez. Haiei esker, posible da neurtzea, balioes- tea eta ekitea, neurriak ezartzen jarraitzeko; hala lortuko da energia-efizientzia hobetu joatea eta baliabideen kontsumoa optimizatze jarraitzea prozesu operatiboetan.

Taldeak kontsumitzen dituen material garrantzitsuen artean, gailu elektriko eta elektroniko-koen (GEE) kontsumoa identifikatu ditu (desko- detzaileak, kable-modemak, bideratzaileak eta kableak), bai eta paperaren eta kartoiaren kontsumoa ere.

Halaber identifikatu ditu bere hondakin nabar- menen artean GEEHak (gailu elektriko eta elek- tronikoen hondakinak), zelulosa-hondakinak eta berun-azido bateriak, bai eta garrantzi txikiagoko beste batzuk ere, hala nola plasti- koak, fluoreszenteak, pilak eta hondakin orga- nikoak.

Hondakinok modu arduratsuan kudeatzeko, Euskaltel Taldeak, Ingurumen Gidaplanean inte- gratua, ISO 14001:2015 araua aplikatzen du, eko- nomia zirkularreko neurriak aplikatuz mate- rial-kontsumoa murrizteko eta hondakin gutxiago sortzeko.



Gailu elektriko eta elektronikoen hondakinen kudeaketa (GEEH)

Gailu elektriko eta elektronikoak (GEE) Euskal- tel Taldearen konpainien material eta hondakin esanguratsuenak dira. Asko ari da hazten Gailu Elektriko eta Elektronikoen (GEE) fabrika- zioaren sektorea, geroz eta laburragoak baitira ekipamendu horien berrikuntza-zikloak eta, horrenbestez, geroz eta maizago aldatzen baitira. Beraz, hondakin-iturri gero eta handiagoa dira GEEak, eta neurriak hartu beharra dago hori saihesteko, ekipamenduak berrerabiltzea sustatuz. Indarrean dagoen legediaren ildotik (110/2015 ED), lehentasunezko zat jotzen da baliabideak modu eraginkorrean erabiltzen, berrerabiltzen eta birziklatzen jarraitzea eta GEEak ahalik eta gutxienak izan daitezen laguntzea, kontuan hartuta sektore honetan bereziki garrantzitsua dela bigarren mailako material baliotsuak berreskuratzea; izan ere, GEEak oso produktu konplexuak dira, eta zati eta osagai asko izaten dituzte.

**Baliabideen
kudeaketa
arduratsuaren eta
ekonomia
zirkularraren aldeko
apustua Euskaltel
Taldearen arlo
horretako eragiketen
giltzarrietako bat da,
eta berrerabilera
lehenesten da
birziklatzearen edo
botatzearen aldean**

Horrenbestez, baliabideen kudeaketa arduratsuaren eta ekonomia zirkularraren aldeko apustua Taldearen arlo horretako eragiketen giltzarrietako bat da, eta berrerabiltzea lehenesten da birziklatzearen edo botatzearen aldean. Horretarako, ezarritako baldintzak betetzen dituzten bezero-ekipamenduak berreskuratzen eta berregokitzen dira, hala nola deskodetzaileak, kable-modemak edo bideratzaileak. Hala, material horien kontsumoaren inpaktua murriztea lortzen da. Berrerabili ezin diren hondakinak, berriz, GEEHen kudeatzaile baimendu bati ematen zaizkio birziklatzeko; hala, prozesuaren amaieran nabarmen murrizten dira sortutako hondakinak, eta ingurumen-inpaktua ahal den txikiena izatea lortzen da.

2019an, ekipamendu horien kontsumoa 253,99 tona izan zen, hau da, aurreko urtean baino % 59,51 handiagoa. Izan ere, bezeroen ekipamenduetan aldaketak izan ziren, haien bilakaera teknologikoa dela eta.

Era berean, 2019an, 217.000 ekipamendu baino gehiago berrerabiltzea lortu zen, instalatutako bezero-ekipamenduen % 56, alegia.

Era berean, Taldeak lan egiten duen lurraldeekin duen konpromisoaren ondorio gisa, baina baita bere lurraldeaz haraindiko inpaktuetan duen kontzientziaren eta erantzukizunaren ondorio gisa ere, nabarmentzekoa da Alboan Fundazioaren eta Euskaltel Taldearen arteko Lankidetzarako Esparru Hitzarmena "Mugikorrak Kongoren alde" ekintzarako, "Gatazkarik gabeko teknologia" kanpainaren barruan. Kanpainaren helburua informatzea eta sentsibilizatzea da, eta herritarren telefono mugikor erabiliak jasotzea saltzeko eta berrerabiltzeko, eta, hala, dirua lortzea nazioarteko lankidetzaproiektuak finantzatzeko Kongoko Errepublikan Demokratikoan Errefuxiatuentzako Zerbitzu Jesuita erakundearen bidez.



Paper-kontsumoaren eta zelulosa-hondakinen kudeaketa arduratsua

Fakturak sortzean, bezeroekin komunikazioak egitean eta informazioaren erabilera digitalak ordeztu ezin dituen bulego-jardueretan kontsumitzen da papera. Material horiek gutxiago erabiltzea lehenesten da, eta faktura elektronikoen erabilera sustatzen da. Hondakina kudeatzeko, sortutako paper guztia suntsitu egiten da, datu konfidentzialak izan ditzakeelako. Paper-hondakinak (zelulosa-hondakinak) enpresa espezializatu bati ematen zaizkio. Hark birrintzeko instalazioetara eramaten ditu, eta, gero, kudeatzaile baimendu bati ematen dizkio, birziklatzeko.

Kontsumoa murrizteko eta zelulosa-hondakinak sortzeko neurri horietatik abiatuta, 2019an 144,19 tona paper kontsumitu ziren, aurreko urtean baino % 23,42 gutxiago, orduan 188,30 tona kontsumitu baitziren. Era berean, 2019ko jardueratik sortutako paper-hondakinak 19,53 tonakoak izan ziren, aurreko urtean baino % 20,43 gutxiago, orduan 24,54 tona paper-hondakin sortu baitziren.

PAPER-KONTSUMOA
 **23,42%**
 MURRIZTU DA
 2018AREKIKO

**Fakturak sortzean,
 bezeroekin
 komunikazioak
 egitean eta
 informazioaren
 erabilera digitalak
 ordeztu ezin dituen
 bulego-jardueretan
 kontsumitzen da
 papera**



Kontsumoaren kudeaketa arduratsua eta berun-azido baterien hondakinak

Euskaltelek berun-azido bateriak erabiltzen ditu energia elektrikoaren horniduraren jarraitutasuna ziurtatzeko, bai sarean, bai Taldearen konpainien eraikin korporatiboetan. Bateriak hondakin arriskutsuak dira. Hondakinak baterien bizitza erabilgarriaren amaieran sortzen dira, edo —bateriak ordeztzeko gaur egungo politikaren arabera— mantentze zuzentzaileen prozeduren bidez ordezten direnean matxuraren bat dutelako edo kapazitatea galtzen dutelako, horrek arriskuan jar badezake dagokien instalazioko zerbitzua eskuragarri izatea. Politika hori aplikatuta, ohikoa da hondakin horien sorreraren urteen arteko banaketa homogeneoa ez izatea; hau da, bateria-parkea zahartzean sortzen diren hondakin horien kopurua handiagoa da.

Horren ondorioz, 2019an, produktu bakoitzeko berunezko baterien hondakinak 13,90 kg bateria/1000 produktu izan ziren (aurreko urtean baino % 9,8 gehiago), eta hondakin horiek 12,66 kg/1000 produktu izan ziren.

2018an, Asturiasen, bateria eraginkorragoak jartzeko proiektu bat jarri zen martxan, zerbitzu bera eman zezaten eta bizitza baliagarriaren amaieran hondakin gutxiago sor zitzaten, eta 2019an jarraipena izan du.



Kontsumoaren kudeaketa arduratsua eta plastikoen hondakinak

Langileek elikagaiak eta edariak kontsumitzen dituztelako kontsumitzen dira, batez ere, plastikoak. Hondakin horiek besteetatik bereizita jasotzen dira: edukiontzi horiak jartzen dira Euskaltel Taldearen konpainien eraikin korporatiboetan. Edukiontzi horiek jaso eta kudeatu egiten dira, gero tokiko erakundeek birzikla ditzaten.

Arlo horretan, eta 2019an, Derioko eraikin korporatiboko langileentzako janari prestatuen zerbitzuko plastikozko ontzien ordeztze, ontzi konpostagarriak eta biodegradagarriak jarri dira, erabilera bakarreko plastikozko ontzi gutxiago sortzeko.





Kontsumoaren kudeaketa arduratsua eta fluoreszente eta pilen hondakinak

Euskaltel Taldearen konpainietan ohikoa da fluoreszente-hondakinak sortzea, eraikinetako eta sare-zentroetako argiztapen-sistemetan erabiltzen baitira. Bestalde, deskodetzaileen urrutiko aginteetan erabiltzen diren pilen hondakinak sortzen dira.

Hondakin horiek kudeatzeko, konpainien eraikinetako edukiontzietan uzten dira. Edukiontzi horietan, langileek beren etxeetako pila erabiliak ere utz ditzakete, eta, ondoren, kudeatzaile baimendu bati edo garbigune bati ematen zaizkio.

Horren ondorioz, 2019an, fluoreszente eta pilen hondakinak 1.214 kg izan ziren, aurreko urtean baino % 118,49 gehiago, orduan 556 kg hondakin erregistratu baitziren. Kantitateen arteko alde handi hori gertatu da pilak ez direlako urtero biltzen bolumen nahikoa sortu ez bada



Uraren kudeaketa arduratsua

Ur-kontsumoari dagokionez, hornidura Euskaltel Taldearen konpainiak dauden udal-sareetatik dator, eta, batez ere, konpainietako langileek kontsumitzeko erabiltzen da, bai eta bigarren mailako beste erabilera batzuetarako ere, hala nola lorategiak ureztatzeko, eraikinak garbitzeko eta telekomunikazio-sareen ekipamenduak hozteko.

2019an, 7.900 m³ ur kontsumitu ziren, aurreko urtean baino % 5,92 gehiago, orduan 7.458 m³ kontsumitu baitziren. Uraren kontsumoa mugatzeko zenbait ekintza egin dira, hala nola iturrietan aireztagailuak jartzea kontsumoa txikiagoa izan dadin. Gainera, kontagailuak berrikusten ari dira konpainia hornitzaileak, kontsumoak behar bezala neurtzen direla ziurtatzeko.



6.3. Energia-kudeaketa

Euskaltel Taldearen iritziz, elektrizitate-kontsumoa ingurumen-alderdi esanguratsuenetako bat da, bera baita energia-kontsumoaren iturri nagusia, gainerakoena baino nabarmen handiagoa. Telekomunikazio-sareak kontsumitzen du elektrizitatea, bezeroei zerbitzua emateko, bai eta DPZak eta zerbitzu zentralen eraikinek ere (luminariak, ordenagailuak, klimatizazioa...).

Illo horretatik, eta Ingurumen Gidaplanarekin bat, Euskaltel Taldeak ISO 50001:2011 arauan oinarritutako Energia Kudeatzeko Sistema bat definitu du, energiaren erabilera etengabe hobetzeko, eta Asturiasko DPZrako Energia Kudeatzeko Sistemaren ziurtapena eskuratu du. Gainera, Energia Batzorde bat eratu da, eta haren ardura da Taldearen energia-efizientziako plana eta helburuak eta hiru hilean behingo jarraipena egitea. ISO 14001:2015 arauak, EMAS eta haiei dagozkien ingurumen-adierazpenak konpainia bakoitzean aplikatzearen eta ziurtapena eskuratzearen helburua da energia-kontsumoaren kudeaketa etengabe hobetzea eta berotegi-efektua eragiten duten gasen emisioak murriztea.



Gainera, energia-kontsumoak kliman duen eragina murrizteko, energia berdea erosteko akordio bat egin da, Euskalteli aktibo berriztagarrietan oinarritutako elektrizitate-hornidura bermatzen diona. Energia-enpresa batek telekomunikazio-operadore batekin Espainian sinatutako lehen PPA (Power Purchase Agreement) da.

Energia-efizientziarako tresna gisa, Euskaltel Taldeak mugikortasun-eredu bat du, zeinaren helburua baita, zirkulazio-istripuak murrizteaz gainera, energia gutxiago kontsumitzea, joan-etorriak arrazionalizatuz eta urruneko komunikazio- eta lankidetzatresnak langileen eskura jarritz.



Kontsumo elektrikoaren kudeaketa arduratsua

Euskaltel Taldeko konpainiek kontsumitzen duten elektrizitateak zerbitzua ematen die bai telekomunikazio-sareei (bezeroei zerbitzuak emateko), bai DPZe, bai zerbitzu zentraletako eraikinei (luminariak, ordenagailuak eta klimatizazioa, besteak beste).

2019an, elektrizitate-kontsumoa 67.242,46 MWh izan zen, aurreko urtean baino % 1,34 gehiago, orduan elektrizitate-kontsumoa 66.356,56 MWh izan baitzen. Bezeroari hornitutako produktuen gehikuntzak (% 2,6 hazi da) ekarri du kontsumoaren igoera.

Hala ere, energia-efizientzia handitze aldera, 2019an, hotz- eta bero-instalazioak ordeztzeko proiektu bati ekin zaio Derioko eraikin korporatiboan. 173.457 euroko inbertsioa egin da, eta instalazio horretako kontsumo elektrikoaren % 20 aurrezteka ekarri du.



Erregaien kudeaketa arduratsua

Erregai-kontsumoaren eginkizuna produktiboa da batik bat; unitate elektrogenoak funtzionarazteko eta enpresarako lanean ari diren langileen joan-etorrietarako ibilgailuetan erabiltzen dute Euskaltel Taldearen konpainiek. Eraikin korporatiboetako eta sareko zentro nodaletako energia nagusiaren elikadurak huts egiten duenean edo haien mantentze-lanak egitean jartzen dira martxan unitate elektrogenoak. Beraz, kontsumo txikia dute, aurreikus-teko modukoa ez bada ere. Asturiasen kasuan, gas naturala erabiltzen da eraikin korporatiboa berotzeko.

Enpresarako lanean ari diren langileen joan-etorrietarako ibilgailuen erabileran, aurrezpen- eta arrazionalizazio-irizpideak aplikatzen dira. Esate baterako, neurri hauek hartu dira: baimena behar da lan-arrazoiak direla medio joan-etorriak egiteko, bidaiak optimizatzen dira ahalik eta auto gutxien erabiliz, eta bideokonferentziak erabiltzen dira egoitza desberdinetako langileen arteko bilerak egiteko.

2019an, gasolio-kontsumoa 1.353,64 MWh izan zen, aurreko urtean baino % 10,84 gutxiago, orduan kontsumoa 1.518,27 MWh izan baitzen. Bestalde, Asturiasen, 2019an, gas naturalaren kontsumoa 129,56 MWh izan zen, aurreko urtean baino % 0,18 handiagoa, orduan gas naturalaren kontsumoa 129,33 MWh izan baitzen.



Energia-efizientziaren kudeaketa arduratsua

Energia-kontsumoa minimizatzeko, eta Ingurumen Gidaplanarekin bat, Euskaltel Taldeak ISO 50001:2011 arauan oinarritutako Energia Kudeatzeko Sistema bat du, aukera ematen diona energiaren erabilera etengabe hobetzeko, eta Asturiasko DPZetarako Energia Kudeatzeko Sistemaren ziurtapena eskuratu du.

Urtero, energia-efizientziako plan bat zehazten da, Taldeak arlo horretan egiten duen lana hobetzeko urtean zehar egin beharreko ekintzak deskribatzen dituen.

Energia Batzordeak energia-efizientziako planaren eta haren jarraipenaren arduraduna da, bai eta Taldearen energia-efizientziako helburuena eta hiru hilean behingo jarraipenarena ere.

Energia-efizientziako planak kontsumo elektrikoa murrizteko jardunbideak garatzen ditu. Jardunbide horietako batzuk ekipamendu-berritzeak izan dira, hala nola etenik gabeko elikadura-sistemak, energia-sistemak ordeztuta, telebistako sare-buruen migrazioa eta deskonexioa edo klimatizazio-sistemak efizientzia handiagoko sistemez ordeztuta. Bestalde, teknologia zaharkituak edo erabiltzen ari ez direnak deskonektatu egin dira, elektrizitate-kontsumo fantasmak ezabatzeko.

Euskaltel Taldea ordezte teknologikoak egiten ari da bezero berrientzat (HFCTik FTTH teknologiarantz). Horrek esan nahi du energia gutxiago kontsumitzen dela bezeroei zerbitzua emateko, sarea sinplifikatzearen ondorioz; horrek, gainera, zerbitzua hobetzen eta gorabeherak murrizten laguntzen du, gorabehera horiek konpontzeko baliabide gutxiago behar izatea baitakar.

Urtero, energia-efizientziako plan bat zehazten da, Taldeak arlo horretan egiten duen lana hobetzeko urtean zehar egin beharreko ekintzak deskribatzen dituen

6.4. Kutsadura atmosferikoaren kudeaketa

Euskaltel Taldeak badaki berak kutsadura atmosferikoan eragindako ingurumen-inpakturik nabarmenena energiaren eta erregaiei kontsumotik eta hozteko gasen emisioetatik datorrela.

Alde horretatik, eta Ingurumen Gidaplanarekin eta klima-aldaketaaren aurka duen estrategia-rekin bat, inskribatuta dago Trantsizio Ekologikorako Ministerioaren karbono-aztarnaren, konpentsazioaren eta karbono dioxidoa xurgatzeko proiektuen erregistroan. Hala, bere jardueren karbono-aztarnaren kalkuluak egiten ditu, CO₂-emisioak murrizteko urteko planak ezartzeko, eta erakundeak kontrolatzen dituen berotegi-efektuko gasen emisioei buruzko kalkuluak eta txostenak ere egiten ditu, bai zuzeneko emisioenak —erakundearen esku dauden iturrietatik datozenak— (1. irismena), bai zeharkako emisioenak —kanpo-jatorriko elektrizitate-sorkuntzatik datozenak— (2. irismena), bai zeharkako eta kanpo-jatorriko beste emisio batzuenak ere —langileek enpresa-bidaietarako ibilgailuak erabiltzetik eta hegazkin-bidaia egitetik datozenak— (3. irismena), eta emisio horiek murrizteko urteko planak egiten ditu, hirugarren independente batek egiaztatutak.



Hozteko gasen eta errekontza-gasen emisioak

Konpainietan sortzen diren hozteko gasen emisioak klimatizazio-sistemen zirkuituetako ihesen ondorio dira. Horregatik, prebentziozko mantentze-jarduerak egiten dira, ihes horiek agertzea mugatzeko, eta gas fluordunak (R-22 gasa) ordeztzeko plana —2012tik indarrean dagoena— aplikatzen da. Plan horren arabera, gas horren emisioak gertatzen direnean, ekipamenduak beste gas baimendu batzuez ordeztzen dira. Gas horiek energetikoki efizienteagoak dira, eta ez diote kalterik egiten ozono-geruzari; hala, pixkanaka, hozte-sistemetako R-22 gasa ordeztzen ari da.

Errekuntza-emisioen kasuan, konpainietan SO₂ eta NO_x gasen emisioak sortzen dira erregaia erabiltzearen ondorioz, hala unitate elektrogenoetan nola enpresaren zereginetarako baliatzen diren ibilgailuetan.

Emisio horiek minimizatzeko, Taldeak urtero ezartzen ditu CO₂-emisioak murrizteko planak. Plan horiek energia- eta erregai-kontsumoa murrizteko neurriez osatzen dira gehienbat, eta energia-efizientziaren kudeaketa arduratsuari buruzko atalean azaltzen dira. Horretaz gainera, indarrean dagoen legediak eskatzen dituen energiaren arloko betebeharrak betetzen dituzten ekipamenduak hautatzen dira.



Berotegi Efektuko Gasen emisioak (BEG)

Taldeko enpresen jardueren izaeragatik, zuzeneko BEG-emisioak (1. irismena) oso txikiak dira. Emisio-mota horiek, nagusiki, hauek dira: unitate elektrogenoetan erabilitako erregaiak sortzen dituenak eta langileen joan-etorriek eragiten dituztenak, Asturiasko egoitzan berokuntzarako gas naturala kontsumitzeari lotutakoak, eta, bigarren mailan, matxurarik izanez gero klimatizazio-sistemen istripuz gertatzen diren hozteko gasen emisioak.

Gainerakoak zeharkako emisioak dira (2. irismena), Taldearen konpainiek kontsumitutako elektrizitatea sortzearen ondoriozkoak, eta zeharkako eta kanpo-jatorriko beste emisio batzuk (3. irismena), enpresa-bidaletan langileek ibilgailuak erabiltzearen eta hegazkin-bidaia egitearen ondoriozkoak.

Emisio horiek minimizatzeko, Euskaltel Taldeak BEG-emisioak murrizteko planak ezartzen ditu urtero (energia-eraginkortasuneko planari lotuak). Plan horiek, batez ere, energia- eta erregai-kontsumoa murrizteko neurriez osatzen dira, eta energia-efizientziaren kudeaketa arduratsuari buruzko atalean azaltzen dira. Euskaltel Taldeak, halaber, konpromisoa du 2020rako berotegi-efektuko gasen emisioak % 25 murrizteko.

Neurri horien ondorioz, 2019an, zuzeneko BEG-emisioak (1. irismena) 794,58 tona izan ziren, aurreko urtean baino % 37,5 gutxiago; zeharkako BEG-emisioak (2. irismena) 20.777,94 tona izan ziren, aurreko urtean baino % 3,63 gutxiago, eta zeharkako BEG-emisioak (3. irismena) 307,09 tona izan ziren, aurreko urtean baino % 7,09 gutxiago.

MURRIZKETA

▼ **37,5%**

ZUZENKO BEG-EMISIOAK
(1. IRISMENA)

▼ **3,63%**

ZEHARKAKO BEG-EMISIOAK
(2. IRISMENA)

▼ **7,09%**

ZEHARKAKO BEG-EMISIOAK
(3. IRISMENA)



Klima-aldaketaren arloko beste proiektu aipagarri batzuk

2012tik, Euskaltel konpainiak, Basque Ecodesign Center barruan, zenbait proiekturi ekin die bere jarduerak klima-aldaketan duten eragina kalkulatzeko:



- Internetera sartzeko zerbitzuaren bizi-zikloaren analisisia
- OSOA produktuaren bizi-zikloaren analisisia
- Euskaltelen erakundearen ingurumen-aztarna
- Euskaltel WiFiren bizi-zikloaren analisisia
- Euskaltelen klima-aldaketara egokitze-proiektua

2012tik, Euskaltel konpainiak, Basque Ecodesign Center barruan, zenbait proiekturi ekin die bere jarduerak klima-aldaketan duten eragina kalkulatzeko

2019an, hodeiko zerbitzuek ingurumenean duten eragina ikusita, proiektu hauek landu dira:

Euskaltelen Data Center Birtualaren (DZB) bizi-zikloaren azterketa (BZA), DCBaren funtzionamenduaren eta bizitza baliagarriaren alderdi kritikoak identifikatzeko helburu nagusiarekin, hobetzeko puntuak proposatzeko

Euskaltelek Datuak Prozesatzeko Zentroen bidez (aurrerantzean, DPZ) hornitutako zerbitzuen arloan erosketak publiko berdearen azken irizpideen aurrean duen posizionamenduaren analisia, non, ingurumen-zaintzako ariketa baten bidez, Euskaltel Taldearen DPZen egungo egoera aztertzen baita eta haren posizionamendua hobetzeko aukerak identifikatzen baitira.

Era berean, Euskaltel Taldeak CDP Global-en Klima Aldaketari buruzko Inkestan parte hartzearen ondorioz (2016. urteaz geroztik ari da parte hartzen), nabarmentzekoa da ezen, inkesta horretan azaldutako jardueren ondorioz, erabaki dela 2019an Taldearen kalifikazioa hobetzea; hala, Ben mailara iritsi da ingurumenaren eta klimaren gaineko eraginaren kudeaketaren arloan, orain arte lortutako kalifikazioa (C maila) gaindituta.

Era berean, klima-alaketari buruzko galdera-sorta osatu duten enpresa guztientzat, CDPk Supplier Engagement Rating (SER) kalifikazioa eman du 2019an; enpresen beren hornitzaileekiko klima-ekintzaren adierazle bat da, eta Euskaltel Taldea A- gisa kalifikatu du, 3. irismeneko zeharkako emisioak murrizteko egindako ekintzengatik.



(7)

Gizartea





Gizartea

7.1. Lurraldearekin hazten



Euskaltel Taldea erakunde gisa hazi da presentzia duen komunitateekin batera, eta aberastasuna ekartzen die bere jardueretan parte hartzen duten talde guztiei, balio partekatua sortzeko eta negozio bat baino zerbait gehiago izateko ikuspegiarekin.

Halaber, Euskaltel Taldea funtsezko eragile bat da tokiko komunitateen garapen sozialean, aritzen den lurraldeetako laneko aukerak eta aukera teknologikoak hobetzeko helburua duten programa eta jarduera ugaritan parte hartzen baitu.

Euskaltel Taldea erakunde gisa hazi da presentzia duen komunitateekin batera, eta aberastasuna ekartzen die bere jardueretan parte hartzen duten talde guztiei

Balio ekonomikoa
sortzea eta
banatzea

2019an zergen
aurretik Espainian
izandako mozkinak

71.518
mila euro

2019an jasotako
diru-laguntza
publikoak

929
mila euro

Mozkinen gaineko
zerga ordainduak

Mozkinen gaineko zerga ordainduak	Gizarteari egindako beste		
	BEZa eta	PFEZa	Tasak eta
16.755.926€	58.375.535€	31.388.703€	16.044.861€
122.565.025€			

2019

Negozio-zifraren zenbateko garbia (INCN) **668.303** Mila euro

Beste ustiapen-sarrera batzuk **404** Mila euro

Finantza-sarrerak **610** Mila euro

SORTUTAKO BALIO EKONOMIKOA 669 MILIOI EURO

Erosketak **33.895** Mila euro

Beste enpresa batzuek egindako lanak **128.939** Mila euro

Soldatak eta lansariak **58.713** Mila euro

Beste ustiapen-gastu batzuk **120.724** Mila euro

Finantza-gastuak **49.888** Mila euro

Dibidenduak **55.329** Mila euro

Sozietateen gaineko eta bestelako zergak **23.452** Mila euro

BANATUTAKO BALIO EKONOMIKOA 471 MILIOI EURO

ATXIKITAKO BALIO EKONOMIKOA 198 MILIOI EURO

SARRERAK 685,5 MILIOI EURO

MOZKINA AKZIOKO 0,35 EUROAK

ZERGAK ORDAINDU AURREKO MOZKINAK 71.518 MILA EURO

IRABAZI GARBIA 62.018 MILA EURO

7.2. Tokiko enplegarritasuna sustatzeko programak

Euskaltel Taldeak tokiko telekomunikazioen sektoreko talentu gaztea erakarri eta garatzeko neurriak hartzearen alde egin du, aritzen den komunitateetako enpleguan eta garapenean positiboki eragiteko.

Horretarako, unibertsitate eta hezkuntza-erakunde batzuekin aritzen da lankidetzan, eta Galizian, EAEn eta Asturiasen enpleguaren inguruan egiten diren foro eta ekitaldietara joaten da, teknologiaren alorreko profilen hazkunderari laguntzeko, talentu gazte onena erakartzeko eta talentu gazte hori bere lantaldean sartzeko. Gainera, profil horien garapen profesional onena ahalbidetzeko, Taldeak TalenTU programa du, zeinaren bidez profesionalki eta ordainsarian hazten jarraitzeko aukera ematen baitzaie laneko garapenean eta garapen profesionalean.

Bestalde, Euskaltel Taldeak emakumeen enplegarritasuna eta garapen profesionala sustatzen duten neurrien aldeko apustua egin du, eta Emakume Talentudunak programa sortu du Taldearen barruan. Programa horren helburua da Taldeko lantaldea osatzen duten emakumeen garapen profesionala bizkortzea eta emakumeen hazkunde hori zuzendaritzako postuetara bideratzea. Bestalde, kanpoan, eremu teknologikoan emakumeen enplegarritasuna sustatzen duten ekimen batzuetan parte hartzen du.

“Aukera-berdintasunarekiko errespetua” atalaren barrukoak dira bi neurri horiek.



7.3. Tokiko garapenerako programak. Euskaltel Fundazioa

Euskaltel Fundazioak, tokiko komunitateen garapen sozial eta teknologikoaren alde egiten duen lanean, pertsona eta enpresen arteko lotura bultzatzeko eta IKTen erabileraren testuinguruan jarduerak antolatzeke ekintza ugari zuzendu ditu.

Zehazki, Euskaltel Fundazioak helburu estrategiko hauek izan ditu sortu zenetik:

Zehazki, Euskaltel Fundazioak helburu estrategiko hauek izan ditu sortu zenetik:



Lehenago adierazitako helburu estrategikoak gauzatzeko, Taldearen helburu sozialak betetzera orientatutako jarduera eta programak ezarri dira eremu hauetan: informazioaren gizartearen garapena, garapen teknologikoa, gaztedia, emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasunaren sustapena, hezkuntza, enpresa-ekintzailetza, dibertsitate linguistikoa eta kulturaren hedapena.

Zehazki, ildo estrategiko hauek jarraitzen dira:

Linea estrategikoak

- 1** Teknologia berriak hedatzeko proiektuak
- 2** Ekintzailetza eta inkubagailu digitalak
- 3** Gizarte-teknologia
- 4** EAEen globaltasun-irudi bat ematea

Testuinguru horretan, Euskaltel Fundazioak 2019ko ekitaldian garatu dituen eta parte izan den programa eta jardueren artean, hauek nabarmentzen dira (jarduera-lerroaren eta kolektibo onuradunen arabera bereizita):

1 Teknologia berriak dibulgatzeko proiektuak



FIRST LEGO League

EAEn STEAM hezkuntzako erreferentziazko programa bat da First Lego League, InnoBasquek, Mondragon Unibertsitateak eta Euskaltelek antolatzen dutena. Nazioarteko robotika-lehiaketa batean oinarritzen da, zeinean 9 eta 16 urte bitarteko 500 parte-hartzaile baino gehiago izaten baitira. Ingeniari eta zientzialarien moduan pentsatu behar izaten dute problema erreal bat konpontzeko; hala, gauza berriak aurkitzearen, talde-lanaren eta adiskidetasun-giroko profesionaltasunaren balioak ikasten dituzte.



Women in Progress

Women in Progress bi eguneko ekitaldi bat da, eta El Correok antolatzen du. Emakumeak telekomunikazioen sektorean ahalduntzea du helburua, eta etorkizun profesionala erabakitzeko adinean dauden neskei zuzentzen zaie bereziki.



Encounter sarea

Encounterrak informatikaren eta teknologia berrien profesionalen eta zaleen (enpresa eta administrazioak barne) arteko elkargune bat dira. Errealitate birtualaren eta bideo-jokoen alorreko jakintza eta berrikuntzak trukatzeko jarduerak, hitzaldiak, lantegiak, lehiaketak, sari-banaketak eta 3D inpresioa ikastaroak egiten dira, eta produktu informatikoak eros daitezke; halaber, lehiaketak, sormen digitaleko lanen erakusketak eta software librearekin erlazionatutako jarduerak egiten dira. Zibersegurtasunean, sistemetan eta programazioan adituak elkartzen dira erronka informatiko horiek gaunditzeko. Euskaltelek jartzen du sarea, eta erabili diren ia 10.000 ordenagailuek 80 Gb/s-ko abiaduran nabigatzea ahalbidetu du.

EAEn eta Galizian egiten dira, eta Euskal Encounterrek du ospe handiena munduan; izan ere, 20.000 parte-hartzaile baino gehiago izan ditu, eta duela 27 urtetik egiten da. Gainera, Gipuzkoa Encounter eta Araba Encounter ere egiten dira EAEn. Galizian XGN R Encounter da ekitaldi nagusia, eta, haren atzetik, Technium R Encounter.



Innova

Berrikuntzako, negozio digitaleko eta sormenezko jardunaldiak dira Innova, eta El Correo egunkariak antolatzen ditu. Komunikazioan, berrikuntzan, marketinean eta negozio digitalean interesa duten enpresari, profesional, ekintzaile eta ikasleei zuzentzen zaizkie, eta hainbat alorretako adituak elkartzen ditu (marketinga, publizitatea, negozio digitala, musika, psikologia, arkitektura eta abar), guztiek bultzatzen baitute berrikuntza, edozein sektoretakoak edo jarduera ekonomikotakoak direla ere



EuskalHack

EAEko hacking etikoko lehenengo elkartearen ekimen bat da EuskalHack Security Congress (segurtasun informatikoaren ikerketarekin eta informatika forentsearekin erlazionatutako profesionalak osatzen dute elkarte), eta segurtasuneko adituei eta hasiberriei zuzentzen zaie, gai hori sustatu eta zabaltzea baitu helburua.



WordCamp Irun

Programazioko, diseinuko, web-garapeneko eta marketingo profesionalak zuzentzen zaie WordCamp ekitaldia, zeinean ekintzailak digitalari, nomadismoari eta WordPressi buruzko hitzaldiak egin baitziren



GAMEGUNE

Estatuko eSportseko lehiaketa beteteranoena da Gamegune, eta bideo-jokoen zaletuak eta zenbait nazionalitateko punta-puntako gamer-talde profesionalak elkartzen ditu bideo-jokoen lehen mailako txapelketetan. 2019an Euskalteko egoitza nagusian egin zen, Bizkaiko Parke Teknologikoan.

Partida horiez gainera, Euskalteko egoitzan 2019ko GameguneTV programa ere egin zen, zeinean eSportsi buruzko gaur-gaurko edukiak landu baitziren; Twitch bidez ere eman ziren, eta hainbat partner, youtuber, programatzaile, jokalarik eta bestelako gonbidatuak izan ziren, eSportsen komunitatearen intereseko gaiez hitz egin eta eztabaidatzeko, eta esperientziak eta Gameguneko torneo bilakaerari buruzko iritziak partekatzeko. Gamegune torneo presentzialaz gainera, onlineko beste bat ere egin da, zeinean League of Legendseko Circuito Tormenta jokatzeko baita.



Buber Sariak

Buber Sariak EAEn sortutako webei zuzendutako lehiaketa bat da, eta EAEko proiektu teknologiko onenak erakutsi eta saritzea du helburu. Sariak ematen zaizkie euskarazko proiektuei, software librekoiei eta proiektu sozialei, eta, halaber, ohorezko saria, gastronomiakoa eta turismokoa, herritarren parte-hartzearena, nekazaritzako sektorearena, makina-erremintaren sektorearena, berrikuntzarena, nazioartekotzearena eta enpresa-arena eta merkataritzakoa ere ematen dira. Internet & Euskadi elkarteak sustatzen du lehiaketa, eta herritarrek informazioaren gizartearekiko dituzten interes orokorrak defendatzea du helburu.



NativosR

Aro digitalean jaio ez zen belaunaldiari zuzentzen zaizkien lantegi eta dibulgazio-hitzaldiak garatzen dituen programa bat da Nativos R. Aro digitalean jaio direnen guraso, aitona-amona, tutore eta irakasleei zuzentzen zaie, aro digitalean jaio direnak uler ditzaten, eta, halaber, sare sozialak, gailu digitalak eta Internet erabiltzen ikas dezaten. Hitzaldi informatibo horien helburua da aro horretan jaio direnek aro horretan jaiotzeagatik teknologia erabiltzeko gaitasuna dutelako mitoa haustea, eta terminologia berrien eta aldaketa digitalen inguruko informazioa ematea.



2 Ekintzailatza eta inkubagailu digitalak



Bind 4.0.

Fabrikazio aurreratuen, energia adimendunaren, teknologia sanitarioaren eta elikagai-teknologiaren alorreko produktu eta zerbitzu teknologikoak dituzten enpresa berriei zuzendutako azelerazio-programa bat da BIND 4.0. Ekimen publiko-pribatu bat da, zeinak 4.0 industriako etorkizun handiko enpresa berrien garapena sustatzen baitu trebakuntzaren, tutoretzen eta EAEko industriako eragile nagusiekiko konexioen bitartez.



F2P

EAEko Zientziaren, Teknologiaren eta Berrikuntzaren Astearen barruan egiten da Global Innovation Day, eta ekitaldi ireki, dinamiko eta parte-hartzaile bat da, networkingean, jakintzak partekatzean, proiektuak azaltzean eta esperimentazioan oinarritzen dena; adimen artifizialak irekitzen dituen aukeretan sakontzen du, eta berrikuntza disruptiboari buruzko proiektuak ezagutarazten ditu..



Global Innovation Day

Dentro de la Semana de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación en Euskadi, el Global Innovation Day es un evento abierto, dinámico y participativo basado en la realización de networking, intercambio de conocimientos, exposición de proyectos y experimentación, profundizando sobre las posibilidades que abre la inteligencia artificial y conociendo proyectos sobre la innovación disruptiva.

3 Gizarte-teknologia



HETEL (EAEko Lanbide Heziketako Ikastetxeen Elkarte)

Lanbide-heziketaz eta gazteen bokazio zientifikoak zabaltzeaz arduratzen da HETEL elkarte. Euskaltel Fundazioa haren aliatu estrategiko bat da, eta, bien elkarlanari esker, proiektu hauek egin dira, besteak beste:

SHARE:

Ikastetxearteko proiektu bat da, zeinean HETEL ikastetxeetako lanbide-heziketako ikasleek hilabete eta erdiz Euskalteko egoitzan (Derio) taldeka lan egiteko erronkari eutsi behar izan zioten, ikastetxe bakoitzean aplikazio-zerbitzari batzuk instalatzeko proiektua garatzeko. Zenbait egoitza dituen enpresa bat simulatu behar zuten, eta zenbait tokitan kokatutako fikziozko enpresa baten sare korporatiboa garatu zuten, Euskaltelen laguntza eta esperientzia baliatuta.

e-MOTIVE:

Lanbide-heziketako ikastetxeen arteko nazioarteko kooperazio-proiektu bat da e-MOTIVE, zeinean taldeko lanak egiten baitituzte urrutira, eta mugikortasun birtuala errazten baita.



Kaixo mundua

KaixoMundua.eus webak sortzeko eta trebakuntza digitala emateko lehiaketa bat da, ikastetxeetako 12 eta 18 urte bitarteko gazteei zuzendua. PuntuEUS Fundazioaren ekimenez sortu zen, gazteen gaitasun digitalak bultzatzeko. 2019an proiektu pilotuan parte hartu zen, eta jardunaldi bat ere egin zen, zeinean gazteek aukera izan baitzuten ikasteko, ongi pasatzeko, loturak ezartzeko eta proiektuak partekatzen.



Elhuyar Zientzia Azoka

Euskaltel Fundazioak berriro ere lagundu zuen gazte-entzako Zientzia Azokan, zeina urtero antolatzen baitu Elhuyar Fundazioak: zenbait eskola eta institututako 13 eta 16 urte bitarteko gazteek ikasturtean zehar egindako stand eta lantegiak erakusten zaizkie ikusleei.



Scratch eguna

Scratch Eguna ikastetxeetan egiten den jarduera bat da. Proiektu bat garatzen dute ikasleek, Scratch ardatz dela.



EiTB Maratoia

Badira hamar urte baino gehiago Euskaltel Fundazioak EiTBren maratoi solidarioan (gaixotasun esanguratsuen ikerketaren alde egiten da) parte hartzen duela, eta diru-kopuru handi batekin laguntzen du. Gure erakundearen pertsonen artean bultzatzen ditugun gizarte-erantzukizuneko ekintzen artean gogokoenetakoa eta arrakastatsuenetakoa da ekimen hori. 2019an, haurren minbiziaren aurka borrokatzeko bildu zen dirua.



Jaurlaritzako gaztelararen testutik egindako iruzlipen librea. Desberdintasunak bultzatzen dituzten gaztelararen testutik egindako iruzlipen librea. Desberdintasunak bultzatzen dituzten gaztelararen testutik egindako iruzlipen librea.

4 EAEn globaltasun-irudi bat ematea

Euskaltel Fundazioak, gainera, jarraian zehazten diren EAEko fundazio eta zentro haue-
tako patronatuetan parte hartzen du, bere mezua zabaltzeko; hona hemen zentro eta
fundazio horiek:

**Artium
Fundazioa**

**Guggenheim
Fundazioa**

**PUNTU.eus
Fundazioa**

**Kursaal
Eszena**

Bestalde, Euskaltel Taldeak kirol- eta kultura-jarduera batzuk babestu ditu kausa sozial
eta kulturalak bultzatzeko eta emakumeak kirolean ahalduzatzeko.



Genero-berdintasuneko politika inklusiboak bultzatzea

Kirol inklusiboa sustatzea

Euskaltel Taldeak politika inklusiboak bultzatzen ditu
kirolaren bitartez; esate baterako, Celta Integrarekin eta
Universitario Bilbao Rugbyrekin.

Emakumezkoen kiroleko klubak babestea

Euskaltel Taldeak hainbat kirol-erakundetako emaku-
mezkoen taldeak babesten ditu; esate baterako:
Athletic Club Bilbao, Real Sociedad, Club Atlético
Osasuna, Telecable Hockey Club, Ibaizabal Saski Baloia
Taldea, Roll it Girl, Rabba Girl eta Bizkaialde Fundazioa
(emakumezko kirolariek lehiaketako maila gorenerako
sarbidea izatea ahalbidetzen du).



Ekimen solidarioak

Aspace

ASPACE BIZKAIA irabazi asmorik gabeko erakunde bat da, garun-paralisia duten pertsonen beharrei erantzuteko lan egiten duena, ahalik eta autonomiarik eta garapen profesionalik handiena lor dezaten; halaber, garun-paralisiaren inguruko kontzientziazioa bultzatzen saiatzen da, gizartea arazoaz jabetu eta gero eta inklusiboagoa izan dadin.

Gabonetako azoka bat egiten da urtero, zeinean zenbait elkarterentzako funtsak jasotzen baitira. 2019an, bildutako zenbatekoa ASPACE BIZKAIA Fundazioari eman zitzaion.

A Radio Conta

Erakunde horren mozkinak haur-minbizia ikertzeko erabiltzen dira, eta Euskaltel Taldeak erakunde horri laguntzen dio.

CESPA Fundazioa

Euskaltel Taldeak CESPA Fundazioa babestu zuen, zeinaren helburua baita gizarte-bazterkeriako arriskuan dauden pertsonen osoko arreta ematea. Mendekotasun-arazoak dituzten pertsonen laguntzen aritu da hasi zenetik, eta Gizakia Helburu programa hezitzaile-terapeutiko bat egin du Asturiasen.

José Cardín Fundazioa

Euskaltel Taldeak babesa ematen dio José Cardín Fundazioari, zeinak Gabonetako ongintzazko kontzertua antolatzen baitu; 2019an, Minbiziaren Aurkako Espainiako Elkartearentzat izan ziren kontzertuan izandako mozkinak.



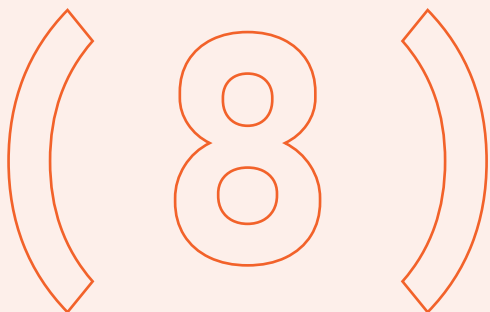
Babes soziala

Aritzen den lurraldeetan gertutasuna, sustraitzea eta garapen ekonomikoaren aldeko laguntza erakusteko, Euskaltel Taldea lankidetzan aritzen da zenbait erakunderekin. Kiroletan, konpromisoak ditugu Asturiasko, EAEko eta Galiziako kirol-klubekin, besteak beste: Basquet Coruña, Baloncesto Ourense kluba, Deportivo de la Coruña, Athletic Club, Eibar SD, Real Sociedad, Deportivo Alavés, Club Atlético Osasuna, Bilbao Basket eta Sporting de Gijón.

Tokiko kulturarekiko konpromisoari dagokionez, alde batetik, lurraldeko kultura ikertu eta zabaltzen parte hartzen du (adibidez, Museo do Pobo Gallego eta Ópera Oviedo Fundazioari lagunduz); eta, bestalde, lurralde bakoitzeko identitate-ikurrak bultzatzen laguntzen du, besteak beste, ikastolen festak eta Korrika babestuz, euskarari laguntzeko.

(8)

ERANSKINAK



Eranskinak

8.1. Memoria egiteko irizpideak

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

Memoriaren irismena eta profila

Global Reporting Initiative (GRI) gidaren arabera prestatu du Euskaltel Taldeak "Enpresa arduratsua" Memoria, 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 Euskaltel Taldeak 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. "Enpresa Arduratsua" memoriak arreta bereziz tratatzen ditu materialtasun -azterketak garrantzitsutzat jotzen dituen gaiak.

Gainera, Nazio Batuen Mundu Hitzarmena sinatu dugunez, memoria honek zuzenean erantzuten die ekimen horrek ezarritako printzipioei, bai eta Taldearen jardueraren beri ematen duten Garapen Jasangarrirako Helburuei ere, haiek lortzen saiatu nahi baitugu kudeaketa arduratsuaren bidez.

Euskaltel Taldearen jarduerak denboran zehar izan duen bilakaera baloratzeko eta aurkeztutako informazioa konparatzeko oinarria izango dira memoria honetako datuak, aurreko "Enpresa Arduratua" memorian prestatutako oinarrizko lerroari jarraikiz. Emandako datu guztietan Euskaltel Taldeko konpainiak daude sartuta, 2019ko urtarrilaren 1az geroztik.

Memoria honen edukia handitu egin dugu, eta hauekin lotu: Euskaltel Taldearen webgunean argitaratutako informazioarekin, EMAS Ingurumen Adierazpenarekin, gobernu korporatiboaren urteroko txostenarekin eta 2019ko 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. Hala, lege horrek ezarritako eskakizun berriak eta CNMVren Gobernu Egokiko gomendioak ere jaso dira memorian. EKT Cable y Telecomunicaciones SLren kasuan, Taldeko sozietate bat izanik, ez du ez jarduerarik ez langilerik izan 2019ko ekitaldian; beraz, memoria honetan ez da jaso sozietate horri buruzko daturik

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

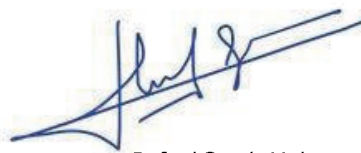
EUSKALTEL, S.A.

relativa al estado consolidado de información no financiera **MEMORIA DE EMPRESA
RESPONSABLE Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019 GRUPO EUSKALTEL**

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2019

En Madrid a 25 de febrero de 2020



Rafael García Meiro
Director General

1999/0485/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 4

AENOR

EUSKALTEL, S.A. (en adelante la organización) con domicilio social en: PARQUE TECNOLÓGICO - EDIFICIO 809. 48160 DERIO (BIZKAIA) y en su nombre, Dña. MARIA SOLEDAD GONZÁLEZ MORÁN, en cargo de Directora de Organización y Sistemas de Gestión (Calidad, Medio Ambiente y Bienestar y Salud), ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de “enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad” exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 “Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación”.

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

1999/0485/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 4

AENOR

- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

1999/0485/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 4

AENOR

- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en la MEMORIA DE EMPRESA RESPONSABLE Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019 GRUPO EUSKALTEL y para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no proporcione información fiel del desempeño de EUSKALTEL, S.A. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

8.2. GRI edukien aurkibidea

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GHJ	Mundu Hitzarmena
GRI 101 Oinarriak					
101	Printzipioak	8. Eranskinak	Taldea	-	-
GRI 102 Eduki orokorrak					
Erakundearen profila					
102-1	Erakundearen izena	Euskaltel SA R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U.	Taldea	-	-
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat 4. Bezeroak	Taldea	-	-
102-3	Egoitza nagusiaren kokapena	Kontrazala	Taldea	-	-
102-4	Jardueren kokapena	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu batle	Taldea	-	-
102-5	Jabetza eta forma juridikoa	2. Gobernu Korporatibo Egokia	Taldea	-	-
102-6	Zerbitzua eskaintzen den merkatuak	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat	Taldea	-	-
102-7	Erakundearen tamaina	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat 7. 7.Gizartea	Taldea	-	-
102-8	Enplegatuei eta beste langile batzuei buruzko informazioa	8. Eranskinak	Taldea		Printzipioa 6
102-9	Hornidura-katea	5. Proveedores	Taldea	-	-
102-10	Erakundeko eta haren hornidura-kateko aldaketa esanguratsuak	2019an, ez da aldaketa nabarmenik izan erakundean. Hornidura-kateari dagokionez, 61 hornitzaile berri sartu dira.	Taldea	-	-

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen libre. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
102-11	Zuhurtasunaren printzipioa edo ikuspegia	Euskaltel SAREN Gobernu Korporatiboko 2019ko Urteko Txostena. https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847506	Taldea	-	-
102-12	Kanpoko ekimenak	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat 3. Pertsonak 6. Ingurumena 7. Gizartea 8. Eranskinak	Taldea		-
102-13	Elkarteetako parte-hartzea	8. Eranskinak	Taldea		-
Estrategia					
102-14	Gobernu-organo nagusiaren adierazpena	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna	Taldea	-	-
102-15	Eraginak, arriskuak eta gako-aukerak	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat	Taldea	-	-
Etika eta zintotasuna					
102-16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea		Printzipioa 6
102-17	Etikari buruzko zalantzak ebazteko eta galderak egiteko mekanismoak	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea		Printzipioa 6
Gobernu					
102-18	Gobernu-egitura	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea	-	-
102-19	Erabakiak hartzea	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea	-	-
102-20	Gai ekonomiko ingurumeneko eta sozialei buruzko erantzukizun exekutiboaren maila,	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea	-	-
102-21	Interes-taldee gai ekonomiko, ingurumeneko eta	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat Sozialei buruz galdetzea Administrazio Kontseiluak Euskaltel Taldearen Erantzukizun Sozial Korporatiboko arduradunari eskuordetu dizkio ekonomia-,	Taldea		Printzipioa 6

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
102-22	Gobernu-organo nagusiaren eta batzordeen osaera	2. Gobernu korporatiboa Euskaltel SAREN Gobernu Korporatiboaren 2019ko Urteko Txostena. https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847506	Taldea	 	-
102-23	Gobernu-organo nagusiaren presidentzia	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea	 	-
102-24	Gobernu-organo nagusia izendatzea eta hautatzea	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea		-
102-25	Interes-gatazkak	Euskaltel SAREN Gobernu Korporatiboaren 2019ko Urteko Txostena https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847506	Taldea		-
102-26	Gobernu-organo nagusiak misioan, balioetan eta estrategian duen parte-hartzea	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea	-	-
102-27	Gobernu-organo nagusiaren ezagutza kolektiboa	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea		-
102-28	Gobernu-organo nagusiaren zereginaren ebaluazioa	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea	-	-
102-29	Inpaktu ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen identifikazioa eta kudeaketa	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat	Taldea		-
102-30	Inpaktu ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen identifikazioa eta kudeaketa	Gobernu-organo nagusiari jakinarazitako informazio kritikoen izaera eta kantitatea https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847506	Taldea	-	-
102-31	Arriskuen kudeaketa-prozesuen eraginkortasuna	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea	-	-
102-32	Gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen berrikuspina	Administrazio Kontseilua arduratzen da 2019ko Enpresa Arduratsuaren Txosten hau berrikustez eta onartzeaz, hirugarren batek egiaztatu eta gero.	Taldea	-	-
102-33	Gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen berrikuspina	Kontseilari delegatuaren eta erabaki-zentro bakoitzaren zuzendariaren ardura da Kontseiluari jakinaraztea konpainiaren bilakaerari buruzko informazio guztia.	Taldea	-	-
102-34	Gobernu-organo nagusiak jasagarritasun-kontuen azalpenean duen parte-hartzea	Oro har, Euskaltel Taldea aritzen den hiru lurraldeetako negozioarekin lotutako gaiak helarazi zaizkio Kontseiluari 2019an: hileko kudeaketa-txostenak, urteko kontuen formulazioa, emaitzak aplikatzeko proposamena, dibidenduak ordaintzeko proposamena, aldizkako informazio publikoa, aurrekontuak eta helburuen definizioa, urteko txostenak onartzea, Akziodunen Ohiko eta Ezohiko Batzarraren deialdia,	Taldea	-	-

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
		adostasun-proposamenak eta administratzaileen txostenak, kooptazio bidezko kontseilari berrien izendapena, kontseilari delegatuaren izendapena, administrazio-kontseiluko idazkariaren izendapena, barneko antolaketa-egitura berria, politika korporatiboak, lege-arloko berrikuntza nagusiak, baterakuntza-eremua eta mendeko sozietateak, Euskalteleko akziodun garrantzitsuak, eta gobernu korporatiboari buruzko informazioa, besteak beste.			
102-35	Ordainsari-politikak	Euskaltel SAko kontseilarien ordainsariei buruzko txostena https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847507	Taldea	-	-
102-36	Ordainsaria finkatzeko prozesua	Euskaltel SAko kontseilarien ordainsariei buruzko 2019ko txostena https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847507 2019an kanpoko aholkulari independenteek parte hartu dute kontseilarien ordainsaria zehazteko prozesuan	Taldea	-	-
102-37	Interes-taldeen ordainsari-sisteman duten parte-hartzea	Euskaltel SAko kontseilarien ordainsariei buruzko txostena. https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847507	Taldea		-
102-38	Urteko ordainsari-ratioa	"Beste profesional batzuk" taldeko ordainsarien arteko erlazioa % 50,77koa da (hitzarmeneko langileak bakarrik sartzen dira)	Taldea	-	-
102-39	Ordainsarien urteko ratioaren handitze-ehunekoa	"Beste profesional batzuk" taldea erreferentzia gisa hartuta, lansari finkoaren igoera % 3koa izan da 2019an.	Taldea	-	-
Interes-taldeen parte-hartzea					
102-40	Interes-taldeen z errenda	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat	Taldea	-	-
102-41	Negoiazio kolektiboa	Euskaltel taldeko langileen % 88 lan-hitzarmenen eraginpean daude. Horietatik kanpo geratzen dira gerenteak eta zuzendariak.	Taldea		Principio 1 y 3
102-42	Interes-taldeen identifikatzea eta hautatzea	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat	Taldea	-	-
102-43	Interes-taldeen inplikazioaren ikuspegia	Interes-taldekiko komunikazio-bideak hainbat komunikazio-tresnatan oinarritzen dira; besteak beste, hauetan: gizaratearekiko harremanen kasuan, sare sozialak, komunikabideekiko harremanak eta unibertsitateekiko eta beste erakunde batzuekiko lankidetzak; bezeroekiko harremanen kasuan, web-orriak, aplikazio mugikorrek, bezeroei egindako	Taldea	-	-

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
		inkestak eta bezeroarentzako arreta; langileekiko harremanen kasuan, intraneta eta barne-komunikazioko bideak; akziodunekiko harremanean, inbertsoreekiko eta akziodunen Batzar Nagusiarekiko harreman-bulegoa; eta interes-talde guztien kasuan, Kanak Etikoa. 2018-2019 ekitaldirako materialtasun-azterketak egiteko, bezeroek eta akziodunek zuzenean parte hartu zuten memoria prestatzeko lanetan, inkesten bidez.			
102-44	Gai nagusiak eta jorratutako informazioak	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat	Taldea	-	-
Kontu-azalpenaren jardunbidea					
102-45	Kontabilitateko egoera-orri finkatuetan jasotako entitateak	Euskaltel, S. A R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U EKT Cable y Telecomunicaciones, S.L.U.	Taldea	-	-
102-46	Txostenaren edukien eta gaien mugen definizioa	8. Eranskinak	Taldea	-	-
102-47	Gai materialen zerrenda	1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat	Taldea	-	-
102-48	Informazioaren berradierazpenak	8. Eranskinak	Taldea	-	-
102-49	Kontu-azalpenen aldaketak	2019an ez da egon 2018ko memoriarekiko aldaketarik kontu-azalpenean	Taldea	-	-
102-50	Txostena idazteko	2019ko ekitaldia	Taldea	-	-
102-51	Azken txostenaren data	2018ko ekitaldia	Taldea	-	-
102-52	Kontu-azalpenaren zikloa	Urtean behingoa	Taldea	-	-
102-53	Txostenari buruzko gaitarako harreman-puntua	Kontrazala	Taldea	-	-
102-54	GRI estandarren betetze-mailari buruzko adierazpenak	AENORen egiaztapen-txostena	Taldea	-	-

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
102-55	GRI indizeen edukia	8. Eranskinak	Taldea	-	-
AENOREn egiaztapen-txostena					
102-56	Kanpoko berrikuspina	Euskaltel Taldeak AENOREn zerbitzua eskatu du (egiaztatutako kanpoko enpresa bat da), egiaztatzeko, batetik, Enpresa Arduratsuaren Memoria (GRI estandarraren arabera) eta, bestetik, Informazio ez-finantzarioaren Egoera.	Taldea	-	-
GRI 103 Kudeaketa-ikuspegia					
103-1	Gai materialaren eta haren muga azalpena		Taldea	-	-
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta osagaiak	Kudeaketa-ikuspegia: taularen atal bakoitzean dago adierazia	Taldea	  	Printzipioa 6
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa		Taldea	-	-
GRI 201 Jardun ekonomikoa					
Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 7 kapitulu (Gizartea), 6, kapitulu (Ingurumena) eta 3. kapitulu (Pertsonak)					
201-1	Zuzeneko balio ekonomiko sortua eta banatua	7. Gizartea	Taldea	    	
201-2	Klima-aldaketaren ondorio finantzarioak eta beste arrisku eta aukera batzuk	Gure jardueraren ezaugarriak kontuan harturik, ez dago klima-aldaketaren ondorioen arrisku edo ondorio finantzariorik	Taldea		-
201-3	Onura sozialen planetatik eta beste erretiro-plan batzuetatik datozen betebeharrak	Euskaltel taldearen langileen % 100ek zenbait onura sozial dituzte, produktuekin edo ematen ditugun zerbitzuekin lotuta daudenak.	Taldea		-
201-4	Administrazio publikoetatik jasotako laguntza finantzarioa	2019an, 929.422,89 euro jaso ziren guztira administrazio publikoen diru-laguntzen eta bestelako laguntzen bidez	Taldea	-	-

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
-----------	--------------	--------------------------------	----------	-----	------------------

GRI 202 Merkatuko presentzia

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2 kapitulu (Gobernu Korporatibo Egokia) eta 3. kapitulu (Pertsonak) jaso

202-1	Oinarrizko hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko ratioa generoaren arabera.	Taldeko hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren (lanbide arteko gutxieneko soldata) arteko erlazioa 2019an 1,66 izan zen emakumeetan eta 1,33 gizonetan.	Taldea	  	
202-2	Toki-komunitatetik datozen zuzendarien ehunekoa	Taldearen Zuzendaritza Taldea hauek osatzen dute: kontseilari delegatua, erabaki-zentroetako zuzendariak eta funtzio-zuzendariak. Zuzendaritza-taldearen % 96,30 Espainiakoa da, CEOa eta presidentea barne (27 pertsona). Zuzendaritza-taldeko pertsona bakarra da Espainiaz kanpokoa	Taldea		Printzipioa 6

GRI 203 Zeharkako eragin ekonomikoak

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 7. kapitulu (Gizartea) jaso dira.

203-1	Azpiegituren eta laguntza-zerbitzuen inbertsioa	Ahalmen eta kapilaritate handiko sare propioaren zabalkuntzan oinarritzen du Euskaltel Taldeak etorkizunerantz aurrera egiten duen telekomunikazio-operadore integralaren bokazioa eta ikuspegia. Horrenbestez, azpiegituretako eta laguntza-zerbitzuetako inbertsioei dagokienez, 100.406.841 euroko inbertsioa egin da da 2019an.	Taldea	            	-
203-2	Zeharkako eragin ekonomiko esanguratsuak	2019an ez da zeharkako eragin ekonomiko nabarmenik izan	Taldea	            	-

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu hitzarmena
-----------	--------------	--------------------------------	----------	-----	------------------

GRI 204 Erosketa-jardunbidea

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapituluari (Hornitzaileak) jaso da

204-1	Ustelkeriarekin erlazioetatik arriskuak direla eta	Erosketen bolumen osoaren % 46,4 tokiko hornitzaileei egiten zaizkie (Euskadi, Galizia eta Asturias) Erosketen bolumen osoaren % 47,0 Espainiako estatuko gainerako hornitzaileei egiten zaie.	Taldea		-
-------	--	---	--------	---	---

GRI 205 Ustelkeriaren aurkako politika

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluari (Gobernu korporatibo egokia) jaso da

205-1	Ustelkeriarekin erlazioetatik arriskuak direla eta ebaluatutako eragiketak	2. Gobernu korporatibo egokia	Taldea		Printzipioa 10
205-2	Ustelkeriaren kontrako politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza eta komunikazioa	2019an, araudia betetzeari buruzko komunikazio- eta prestakuntza-plana gauzatzeko, ustelkeriaren aurkako eta Kode Etikari buruzko trebakuntza-saioak egin dira, besteak beste. Alde horretatik, langileen % 97,96k (577 lagunek guztira) ustelkeriaren aurkako trebakuntza-saioak egin dituzte, eta berariaz onartu dute Taldearen ustelkeriaren aurkako politika. Halaber, langileen % 100ek (586 lagunek guztira) Kode Etikari buruzko trebakuntza jaso dute, eta berariaz onartu dituzte kodean jasotako konpromisoak. Administrazio Kontseiluari dagokionez, 2019ko abenduan, Taldeko araudia betearazteko arduradunak Ustelkeriaren Aurkako sistemaren berrikuspenari buruzko txosten baten berri eman zitzaion Ikuskatze eta Kontrol Batzordeari, eta arduraduna bera Batzordearen esanetara jarri zen. 2020ko otsailean, txosten hori Ikuskaritza eta Kontrol Batzordeari helaraziko zaio berriz, hark Administrazio Kontseiluari hel diezaion; 2020ko martxoan, ustelkeriari eta eroskeriari buruzko trebakuntza-saio berriazko bat egingo da Administrazio Kontseiluko kideentzat.	Taldea		Printzipioa 10
205-3	Ustelkeria-kasu egiaztatuak eta garatutako ekintzak	2019an ez da urratzerik izan enpresaren araudietan eta gobernantza egokian.	Taldea		Printzipioa 10

GRI 206 Lehia desleialaren jardunbideak

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 6. kapituluari (Ingurumena) jaso da

206-1	Lehia desleialaren, antilehiaren eta jardunbide monopolistikoaren aurkako ekintza legalak	2019an ez da legezko ekintzarik izan lehia desleialarekin, lehiaren aurkako ekintzekin edo monopolio-jardunbideekin lotutako kontuengatik.	Taldea		-
-------	---	--	--------	---	---

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
GRI 301 Materialak					
301-1	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.	Paperaren kontsumoa 2019an: 144,19 tona (2018an baino % 23,42 gutxiago) Ekipo elektroniko eta elektrikoaren kontsumoa 2019an: 253,99 tona (2018an baino % 59,51 gehiago)	Taldea	 	-
301-2	Kontsumitutako material birziklatuak	Material birziklatuen ehunekoa 2019an: 55,99 (2018an baino % 12,05 gutxiago)	Taldea	 	Printzipioa 7 y 8
301-3	Produktu berrerabiliak eta ontziratze-materialak	Saldutako produktuen eta material bilgarrien 2019ko ehunekoa, balio-bizitza amaitzean berreskuratzen direnak. % 1,73(2018an baino % 0,03 gehiago)	Taldea	 	Printzipioa 7,8 y 9
GRI 302 Energia					
Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 6. kapituluari (Ingurumena) jaso da.					
302-1 302-2	Erakundearen kanpoko eta barruko energia-kontsumoa	Energia-kontsumoa guztira 2019an: 68.725,66 MWh (2018an baino % 1,06% gehiago) Energia-iturriaren arabera banakapena: Elektrizitate-kontsumoa 2019an: 67,242, 46 MWh (2018an baino % 1,34 gehiago) - Gas naturalaren kontsumoa 2019an: 129,56 MWh (2018an baino % 0,18 gehiago) - GASOLIOaren kontsumoa 2019an: 1.353,64 MWh (2018an baino % 10,84 gutxiago)	Taldea	   	Printzipioa 7 y 8
302-3	Intensidad energética	Energia-intentsitatea guztira 2019an: 22,77 Mwh (2018an baino 0,51% gutxiago)	Taldea	   	Printzipioa 8
302-4	Energia-kontsumoa murriztea	Energia-kontsumoaren murrizketa 2019an: 721,5 MWh (2018an baino % 1,06 gehiago)	Taldea	   	Printzipioa 7,8 y 9
303-5	Produktuen eta zerbitzuen energia-beharkizunen murrizketak	Produktuek eta zerbitzuek behar duten energia.murrizketa 2019an: 0,35 (2018an baino % 1,51 gutxiago)	Taldea	   	Printzipioa 7,8 y 9

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
-----------	--------------	--------------------------------	----------	-----	------------------

GRI 303 Ura

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 6. kapitulan (Ingurumena) jaso da.

303-1	Ur-kontsumoa iturburuko	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 sareetako, 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. Uraren kontsumoa, guztira, 2019an: 7.900 m3 (2018an baino % 5,92 gehiago)	Taldea	 	Printzipioa 7 y 8
303-2	Ur-erazketak asko eragin dien ur-iturburuak	Euskaltel Taldeak ez du erregistratu ur-erazketek eragindako ur-iturririk	Taldea	 	Printzipioa 7 y 8
303-3	Ur birziklatua eta berrerabilia	Euskaltel Taldeak ez du ura birziklatzen, ez berrerabiltzen	Taldea	  	Printzipioa 8 y 9

GRI 304 Biodibertsitatea

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 6. kapitulan jaso da. Ingurumena

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		Taldea	  	Printzipioa 8
-------	---	--	--------	---	------------------

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GHJ	Mundu Hitzarmena
304-2	Biodibertsitatearen jardueren, produktuen eta zerbitzuen eragin esanguratsuak	Euskaltelen jabetzan ez dago biodibertsitate handiko habitatak dituen lurzorurik, eta 2019an 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	  	Printzipioa 8
304-3	Babestutako eta leheneratutako		Taldea	  	Printzipioa 8
304-4	IUCNren Zerrenda Gorrian eta estatuko kontserbazio-zerrendetan dauden eta habitatak jardueraren eraginpeko eremuetan dituzten		Taldea	  	Printzipioa 8

GRI 305 Emisioak

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 6. kapituluari jaso da. Ingurumena

305-1	BEGen zuzeneko emisioak (1. irismena)	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. Gijongo bulegoetako gas naturala ere sartzen da. BEGen zuzeneko emisioak (1. Irismena) 2019an: 794,58 t; aurreko urtean baino % 37,5 gutxiago.	Taldea	    	Printzipioa 7,8 y 9
305-2	BEGen zeharkako emisioak (2. irismena)	2. mailako irismenean kontuan hartzen den emisio-iturria kontsumo elektrikoa da. BEGen zeharkako emisioak (2. Irismena) 2019an: 20.777,94 t (2018an baino % 3,63 gutxiago)	Taldea	    	Printzipioa 7,8 y 9
305-3	BEGen zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena)	Hauek dira 3. mailako irismenean kontuan hartzen diren emisio-iturriak: Taldearenak ez diren eta lanerako erabiltzen diren garraiobideek eragiten duten erregai-kontsumoa (langileen autoak, hegazkinak, trenak, taxiak). BEGen zeharkako emisioak (3. Irismena) 2019an: 307,92 t (2018an baino % 7,09 gutxiago)	Taldea	    	Printzipioa 8
305-4	BEGen emisioen intentsitatea	BEGen emisioen intentsitatea 2019an: 7,15	Taldea	   	Printzipioa 8 y 9

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
305-5	BEG emisioen murrizketa	BEGen emisioen murrizketa 2018arekiko: % 5,54	Taldea	  	Printzipioa 8 y 9
305-6	Ozonoa agortzen 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	  	Printzipioa 8 y 9
305-7	NOx-ak, SOx-ak eta beste emisio atmosferiko	2019ko emisio atmosferikoak: 1,2606 (aurreko urtean baino % 60,87 gehiago)	Taldea	    	Printzipioa 8 y 9

GRI 306 Efluentek eta hondakinak

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 6. kapituluari jaso da. Ingurumena

306-1	Uren isuri totalak, kalitatearen eta norakoaren arabera	Euskaltel Taldeak ez du isurtzen hondakin-ur industrialik, eta Euskaltel Taldearen kokapeneko udal saneamendu-sarera isurtzen dira komuneko urak.	Taldea	   	Printzipioa 7 y 8
306-2	Hondakinak, motaren eta tratamendu-metodoaren	Hondakin ez-arriskutsuen sorrera (papera) 2019an: 19,53 tona (2018an baino % 20,43 gutxiago) Hondakin arriskutsuen sorrera (GEEH, berun-azido bateriak, fluoreszenteak) 2019an: 279,53 tona (2018an baino % 46,83 gehiago)	Taldea	  	Printzipioa 7 y 8
306-3	Isurketa garrantzitsuak	2019an ez da erregistratu ustekabeko isuririk.	Taldea	    	Printzipioa 8

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
306-4	Hondakin arriskutsuen garraioa	Hondakin arriskutsu guztiak, berunezko baterienak barne, EAEko, Galiziako eta Asturiasko hondakin-kudeatzaile baimenduak ematen zaizkie gehienbat; eta, batzuetan, beste autonomia-erkidego batzuetako kudeatzaile baimenduei.	Taldea	 	Printzipioa 8
306-5	Isurketek eta jariatze-urek ukitu dituzten ur-masak	2018an ez da gertatu ur-iturburuei edo ekosistemei eragin dien isurketarik.	Taldea	  	Printzipioa 8

GRI 307 Ingurumen-arauak betetzea

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 6. kapituluari jaso da. Ingurumena

307-1	Ingurumeneko legedian eta araudian izandako ez-betetzeak	2019an, ez dira urratu ingurumenari buruzko legedia eta araudiak.	Taldea		Printzipioa 7 y 8
-------	--	---	--------	---	-------------------

GRI 308 Hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa

308-1	Ingurumen-irizpideen arabera ebaluatutako hornitzaile berriak	Euskaltel Taldeko hornitzaileen % 100ek homologazio- eta ebaluazio-prozesu bat gainditu behar dute, eta, prozesu horretan, bereziki, ingurumen-irizpideak sartzen dira. 2019an, 61 hornitzaile berri sartu dira, eta homologatzeko eta ingurumen-ebaluazioa egiteko prozedura bera erabili dute.	Taldea		Printzipioa 9
308-2	Balio-katean izandako ingurumen-eragin negatiboak eta garatutako ekintzak	Euskaltel Taldeko hornitzaileen % 100ek homologazio- eta ebaluazio-prozesu bat gainditu behar dute, eta, prozesu horretan, bereziki, ingurumen-eraginen analisisa sartzen da. 2019an, urteroko ingurumen-ebaluazioko prozedura berari jarraitu zaio, eta ekintza zuzentzaileak proposatu zaizkie hornitzaileen % 100ari.	Taldea		Printzipioa 9

GRI 401 Enplegua

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 3. kapituluari jaso da. Pertsonak

401-1	Langile berrien kontratazioak eta berritze-ratioa	8. Eranskinak	Taldea	 	Printzipioa 6
-------	---	---------------	--------	---	---------------

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
401-2	Lanaldi osoa duten langileentzako onurak, baina aldi baterako kontratua edo lanaldi-erdia duten langileei eskaintzen ez zaizkienak	Euskaltel Taldeak lan-baldintza berak eskaintzen dizkie langile guztiei, kontratu- edo lanaldi-mota edozein dela ere..	Taldea		Printzipioa 6
401-3	Guraso-baimenak	3. Pertsonak	Taldea	 	Printzipioa 6

GRI 402 Lan-harremanak

Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 3. Persona

402-1	Eragiketen aldaketen berri aurrez emateko gutxieneko epea	Oro har, eragiten dieten langileei eta eragiten dien sailari jakinarazten zaizkie antolamendu-aldaketak, konpainien organigraman ofizial egin aurretik —intranetean jartzen da—, eta ez dago aurrez abisatzeko gutxieneko eperik.	Taldea		Printzipioa 3
-------	---	---	--------	---	---------------

GRI 403 Osasun eta segurtasun okupazionala

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 3. kapituluari jaso da. Pertsonak

403-1	Osasun- eta segurtasun-batzorde bateratueta langileek duten ordezkapena	Taldeko konpainietako langileen % 100ek ordezkaritza soziala dute laneko segurtasun eta osasunaren arloan, dagozkien Segurtasun eta Osasun Batzordeen bidez.	Taldea	 	-
403-2	Istripu-motak eta laneko istripuen ratioak, gaixotasun profesionalak, lan egin gabeko egunen kopurua, absentismoa eta erlazionatutako heriotzen kopurua	3. Pertsonak	Taldea	 	-
403-3	Egiten duten lanarekin erlazionatutako gaixotasun bat izateko arrisku edo intzidentzia handia duten langileak	Taldeko konpainietan ez da identifikatu langileei eragin diezaikeen edo haiengan gaixotasun-arrisku handia eragin dezakeen jardura profesionalik edo lanposturik.	Taldea	 	-
403-4	Langileen ordezkaritza legalarekin hitzarmen formaletan landutako osasun-gaiak eta laneko segurtasunekoak	2019an, Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemaren baitan garatutako dokumentuei buruzko informazio-, kontsulta- eta partaidetza-prozesu bat egin da, sistema hori ISO 45001:2018 araura migratzeko, eta kanpoko prebentzio-zerbitzuak berriro/aldatu dira diziplina teknikoetarako eta laneko medikuntzarako. Indarrean jarraitzen dute Taldeko hiru enpresak arautzen dituzten hitzarmen kolektiboetako laneko osasun- eta segurtasun-gaiak.	Taldea	 	-

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

GRI 404 Trebakuntza eta heziketa

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 3. kapituluari jaso da. Pertsonak

404-1	Langile bakoitzak urtean jasotzen duen prestakuntza-orduen batezbestekoa	8. Eranskinak	Taldea	  	Printzipioa 6
404-2	Langileen gaitasunak hobetzeko eta trantsizioan laguntzeko programak	3. Pertsonak	Taldea	 	-
404-3	Jarduerari eta garapen profesionalari buruzko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa	3. Pertsonak	Taldea	 	Printzipioa 6

GRI 405 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 3. kapituluari jaso da. Pertsonak

405-1	Gobernu-organoen eta langileen aniztasuna	2. Gobernu Korporatibo Egokia 3. Pertsonak	Taldea	  	Printzipioa 6
405-2	Emakumezkoen eta gizonezkoen ordainsarien arteko ratioa	8. Eranskinak	Taldea	  	Printzipioa 6

GRI 406 Diskriminaziorik eza

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 3. kapituluari jaso da. Pertsonak

406-1	Diskriminazio-gorabeherak, eta ezarritako ekintza zuzentzaileak	2019an ez da izan diskriminazio-gorabeherarik.	Taldea	  	Printzipioa 6
-------	---	--	--------	---	---------------

GRI 407 Elkartzeko askatasuna eta negoziazioa

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia
Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2. kapituluari jaso da. Buen Gobierno Corporativo, en el capítulo 3.

407-1	Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa arriskuan izan dezaketen eragiketarik edo hornitzaileak	Euskaltel Taldeak indarrean dagoen legeria betetzen du bere langileekin elkartzeko askatasunaren eta negoziazio kolektiboaren arloan. Gainera, Kode Etikoa eta Kanal Etikoa giza eskubideak urratzeko arrisku guztiak estaltzen dituzte; bereziki, elkartzeko eta negoziazio kolektiborako eskubideak. Halaber, Taldearen jardura eta haren erosketak bolumena funtsean tokikoak, nazionalak edo Europar Batasunaren barrukoak direnez, ez dago arrisku handirik elkartzeko eta negoziazio kolektiborako eskubideak ez betetzeko hornidura-katean.	Taldea	 	Printzipioa 3
-------	---	---	--------	---	---------------

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunak badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Mundu Hitzarmena
-----------	--------------	--------------------------------	----------	-----	------------------

GRI 408 Haurren lana

Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean

408-1	Haurrek esplotazio-arazoak izateko arriskua eragin dezaketen eragiketak eta identifikatutako hornitzaileak	Euskaltel Taldeak indarrean dagoen legeria betetzen du, zeinak adingabeak lanean onartzea debekatzen baitu.. Gainera, Kode Etikoak eta Kanal Etikoak giza eskubideak urratzeko arrisku guztiak estaltzen dituzte; bereziki, haurren lanari loturikoak, berariaz debekatzen baitu lan hori. Halaber, Taldearen jarduera eta haren erosketa-bolumena funtsean tokikoak, nazionalak edo Europar Batasunaren barrukoak direnez, ez dago haurren esplotazioa gertatzeko arrisku handirik hornidura-katean.	Taldea	 	Printzipioa 5
-------	--	---	--------	---	---------------

GRI 409 Bortxazko lana

Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean

409-1	Bortxazko lanarekin gorabeherak izateko arrisku handia duten eragiketak edo hornitzaileak	Euskaltel Taldeak indarrean dagoen legeria betetzen du, zeinak debekatzen baitu bortxazko lana, eskaintzen baitu lana libreki eta askatasuna ematen baitie langileei lana nahi dutenean uzteko. Gainera, Kode Etikoak eta Kanal Etikoak giza eskubideak urratzeko arrisku guztiak estaltzen dituzte; bereziki, bortxazko lanarekin loturikoak, berariaz debekatzen baitu lan hori. Halaber, Taldearen jarduera eta haren erosketa-bolumena funtsean tokikoak, nazionalak edo Europar Batasunaren barrukoak direnez, ez dago bortxazko lanerako arrisku handirik hornidura-katean.	Taldea	 	Printzipioa 4
-------	---	--	--------	---	---------------

GRI 410 Practicas de seguridadcolectiva

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapituluari jaso da. Hornitzaileak

410-1	Giza Eskubideetako politiketan edo prozeduretan trebatutako segurtasun-langileak	Euskaltel Taldean lan egiten duten segurtasun-langileak zerbitzu-eskaintzan Taldearen Kode Etikoa jaso duten erakundeetakoak dira, eta kodean barne hartuta daude giza eskubideei buruzko klausulak. Beraz, langile horiek Kode Etikoan jasotako edukia betetzeko konpromisoa hartzen dute. Halaber, kontratatutako enpresei jakinarazten zaie Kanal Etiko bat dugula giza eskubideen urraketaren inguruko kontsultak eta salaketak egiteko.	Taldea		Printzipioa 1 y 2
-------	--	--	--------	---	-------------------

Standards	Deskribapenazn	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Pacto Mundial
-----------	----------------	--------------------------------	----------	-----	---------------

GRI 411 Herritar indigenen eskubideak

Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean

411-1	Herri indigenen eskubideak urratutako kasuen kopurua	Euskaltelen jarduera-eremuan ez dago talde indigenarik	Taldea	 	Printzipioa 1
-------	--	--	--------	---	---------------

GRI 412 Giza Eskubideen ebaluazioa

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 2 kapitulu (Gobernu Korporatibo Egokia) eta 3. kapitulu (Pertsonak) jaso dira.

412-1	Giza eskubideen arloan inpaktu-azterketak edo -ebaluazioak egin zaizkien eragiketak	Kode Etikoak eta Kanal Etikoak giza eskubideak urratzeko arrisku guztiak estaltzen dituzte. Hori dela eta, ez da beharrezkotzat jo arlo horri buruzko azterketa bat egitea langileen artean. Halaber, hornitzaile gehienak Espainiako legediak arautzen dituenek, ez da beharrezkotzat jo giza-eskubideei buruzko azterketa bat egitea hornidura-katean.	Taldea	 	Printzipioa 1
-------	---	--	--------	---	---------------

412-2	Giza Eskubideetako politikei eta prozedurei buruzko trebakuntza	Kode Etikoak giza eskubideen arloko klausulak biltzen ditu. Langileek Kode Etikoaren eta Kanal Etikoaren inguruko trebakuntza jasotzen dute, eskubide horiek ez direla urratzen ziurtatzeko. 2019an, langileen % 100ek (586 lagunek guztira) Kode Etikoari buruzko trebakuntza jaso dute, eta berariaz onartu dituzte kodean jasotako konpromisoak.	Taldea	-	Printzipioa 1 y 2
-------	---	--	--------	---	-------------------

412-3	Giza Eskubideetako klausulak dituzten edo gai horri buruzko ebaluazioak egin behar izan dituzten inbertsio- eta kontratu-hitzarmen garrantzitsuak	Euskaltel Taldeak ez du giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideen inguruko azterketaren bat egin zaien inbertsio-hitzarmen esanguratsurik	Taldea	-	Printzipioa 1 y 2
-------	---	--	--------	---	-------------------

GRI 413 Tokiko komunitateak

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 7. kapituluaren (Gizartea) jaso dira.

413-1	Tokiko komunitateen inplikazioarekin egindako eragiketak, inpaktu-ebaluazioak eta garapen-programak	7. Gizartea	Taldea		Printzipioa 1
413-2	Tokiko komunitateetan eragin negatibo nabarmenak, izan litezkeenak edo errealak, dituzten eragiketak	Euskaltel Taldeak ez du tokiko komunitateetan eragin negatiboak izan dituzten edo izan dezaketen eragiketa-zentrorik.	Taldea	  	Printzipioa 1

GRI 414 Hornitzaileen gizarte-ebaluazioa

Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 5. kapituluaren (Hornitzaileak) jaso da.

414-1	Gizarte-irizpideen arabera ebaluatutako hornitzaile berriak	Euskaltel Taldeko hornitzaileen % 100ek homologazio- eta ebaluazio-prozesu bat gainditu behar dute. Prozesu horretan, laneko segurtasun eta osasuna eta Kode Etikoa oinarri dituzten gizarte-irizpideak barneratzen dira bereziki, lan-klausulak, giza eskubideak eta ustelkeriaren aurkako politika barne. 2019an, 61 hornitzaile berri sartu dira, eta gizarte-irizpideak homologatzeko eta ebaluatzeko prozedura berari jarraitu diote denek.	Taldea	  	Printzipioa 2
414-2	Balio-katean izandako gizarte-eragin negatiboak eta garatutako ekintzak	Euskaltel Taldeko hornitzaileen % 100ek homologazio- eta ebaluazio-prozesu bat gainditu behar dute. Prozesu horretan, laneko segurtasun eta osasuna eta Kode Etikoa oinarri dituzten gizarte-irizpideak barneratzen dira bereziki, barnean direlarik, besteak beste, lan-eraginak, giza eskubideen ingurukoak eta ustelkeriaren kontrako politikarekin loturikoak. 2019an, urteroko gizarte-ebaluazioko prozedura berari jarraitu zaio, eta ekintza zuzentzaileak proposatu zaizkie hornitzaileen % 100ari	Taldea	  	Printzipioa 2

GRI 415 Politika publikoa

Ez dago gai honi buruzko materialik Euskaltel Taldean

415-1	Ekarpen politikoak	Euskaltel Taldeak ez die inolako ekarpen ekonomikorik egiten ez alderdi politikoei ez alderdietako hautagaiei.	Taldea	  	Printzipioa 10
-------	--------------------	--	--------	---	----------------

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	GJH	Pacto Mundial
GRI 416 Bezeroen osasuna eta segurtasuna					
Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan sartutako gaia. 7. kapituluari jasotako kudeaketa- eta ebaluazio-ikuspegia. Gizartea					
416-1	Produktuen eta zerbitzuen osasunari eta segurtasunari buruzko inpaktuen ebaluazioa	Hirugarren batzuek fabrikatutako ekipoak merkaturatzearen erantzule da Euskaltel Taldea, eta ziurtatzen du erosten dituen ekipoek nahiz merkaturatzen dituenek betetzen dutela indarrean den legedia, bereziki eremu elektromagnetikoei buruzkoa	Taldea		-
416-2	Produktuen eta zerbitzuen osasunari eta segurtasunari buruzko inpaktuekin erlazionatutako ez-betetzeak	2019an, ez da izan osasunari eta produktu eta zerbitzuen segurtasunari buruzko inpaktuekin erlazionatutako ez-betetzerik.	Taldea		-
GRI 417 Marketina eta etiketajea					
Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapituluari (Bezeroak) jaso dira.					
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. Taldeak bere bezeroek kontratatutako produktu eta zerbitzuen datu pertsonalen tratamenduari buruzko lege-baldintzak betetzen ditu, DBEOK ezarritakoaren arabera. . Halaber, bezeroei saltzen dizkien ekipoen ontzietan legeak eskatutako etiketatze-baldintza guztiak betetzen ditu (ontziei eta ontzi-hondakinei buruzko 11/1997 Legea). .	Taldea		-
417-2	Produktuen eta zerbitzuen informazioari eta etiketajeari buruzko ez-betetzeak	2019an, ez da izan produktuen eta zerbitzuen informazioari eta etiketajeari buruzko ez-betetzerik..	Taldea		-
417-3	Marketineko jakinarazpenekin erlazionatutako ez-betetzeak	2019an ez da izan marketin-jakinarazpenekin lotutako ez-betetzerik.	Taldea		-

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

Standards	Deskribapena	Adierazleari erantzuna / Atala	Irismena	ODS	Pacto Mundial
GRI 418 Bezeroen pribatutasuna					
Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 4. kapitulan (Bezeroak) jaso dira.					
418-1	Bezeroen pribatutasunaren zirrikituei eta bezeroen datu-galerei buruzko salaketa garrantzitsuak	2019an, bezeroek DPDn zuzenean aurkez- tutako 42 erreklamazio jaso dira, eta AEPDren bidezko 7 erreklamazio. Ez da egon zehapen irmorik, eta zehapen-espe- diente bakarra dago izapide-bidean.	Taldea		-
GRI 419 Betearazpen sozioekonomikoa					
Euskaltel Taldearen materialtasun-azterketan jasotako gaia Kudeaketa-ikuspegia eta ebaluazioa 7. kapitulan (Gizartea) jaso dira.					
419-1	Arlo sozial eta ekonomikoko legeak eta araudiak ez betetzea	2019an, kontsumo-erakundeek bidalitako erreklamazio bat jaso da, 150 €-ko zehapena ekarri duena.	Taldea		-

8.3. 11/2018 Legearen eduki-indizea

Edukia

Atala

NEGOZIO-EREDUA

Negozio-eredua, enpresa
-antolaketa, -egitura eta -
ingurunea

1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat
2. Gobernu korporatibo egokia
4. Bezeroak
5. Hornitzaileak

Enpresa-konpainiak jarduten
duen merkatuak

1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat

Erakundearen helburuak eta estrategiak

1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat

Erakundearen etorkizuneko bilakaeran
eragina duten faktore eta joera nagusiak

Euskaltel Taldearen bilakaeran eragina duten faktore eta joera nagusien artean, nabarmentzekoa da akziodunek interes handiagoa dutela orain ASG irizpideekiko. Gero eta nabarmenagoa da joera hori, eta, barruan identifikatzeaz gainera, kanpo-az-terketek ere identifikatu dute; azterketon arabera, fondoan kudeatzaileentzat gero eta garrantzitsuagoak izango dira ASGren inguruko inbertsio-irizpideak, inbertsio-erabakiak hartzeko

JASANGARRITASUN-EREDUA

Jasangarritasun-politikak

1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat

Jasangarritasun-arriskuak

1. Euskaltel Taldea, negozio arduratsu bat

INGURUMENARI BURUZKO INFORMAZIOA

INFORMAZIO OROKORRA

Enpresaren jarduerak ingurumenean,
osasunean eta segurtasunean dituzten
ondorioak, ebaluatzeko prozedurak edo
ingurumen-ziurtagiriak

6. Ingurumena

Zuhurtasun-printzipioa

Zuhurtasun-printzipioa ingurumenaren ikuspegitik aplikatzeko, ingurumena kudeatzeko sistemak (EMAS, ISO 14001:2015, ISO 50001:2011) mantendu, berrikusi eta etengabe berritu behar dira.

Ingurumen-arriskuak
prebenitzeko baliabideak

8. Eranskinak

Ingurumen-arriskuetaarako
hornidura eta bermeak

Euskaltel Taldeak erantzukizun zibileko aseguru bat du, istripuz gertatutako ingurumen-kutsadurako arriskuak eta erantzukizunak estaltzen dituenak. Aseguru honek 121.316,89 euroko kostua du urtean.

Edukia**Atala****KUTSADURA**

Karbono-emisioekin
lotutako neurriak

6. Ingurumena

Argi-kutsadurari,
zaratari eta beste
batzuei lotutako
neurriak

Euskaltel Taldearen jardueraren izaera dela eta, ez dago inpakturik argi-poluzioaren
eta kutsadura akustikoaren arloan.

HONDAKINAK ETA EKONOMIA ZIRKULARRA

Ekonomia
zirkularra
bultzatzeko
ekimenak

6. Ingurumena

Argi-kutsadurari,
zaratari eta beste
batzuei lotutako
neurriak

6. Ingurumena

Ekintzak
Borrokatzea
Hondakinak
Elikagaiak

Euskaltel Taldearen jardueraren izaera dela eta, gaia ez da materializat hartzen, eta
ez da egiten elikagaiak alferrik galtzearen aurkako ekintza berezirik.

KONTSUMOAK

Ura: kontsumoa
eta hornidura

6. Ingurumena

Lehengaiak:
kontsumoa eta
murrizketa-
neurriak

6. Ingurumena

Energia: kontsumoa,
eraginkortasun
energetikoko
neurriak

6. Ingurumena

Edukia

Atala

KLIMA-ALDAKETA

Berotegi
efektuko
gasen
emisioak

6. Ingurumena

Klima-aldaketara
egokitzeko
neurriak

Klima-aldaketan duen eragina murrizteko hartutako neurriak hartzeaz harago, Euskaltel Taldeak, bere jardueraren ezaugarriak kontuan hartuz, ez du aurreikusten klima-aldaketak finantza-ondorio esanguratsurik izango duenik negozioan

Emisio-
murrizketaren
helburuak

Euskaltel Taldeak konpromisoa du 2020rako berotegi-efektuko gasen emisioak % 25 murrizteko.

BIODIBERTSITATEA

Babes-
neurriak

Euskaltelen jabetzan ez dago biodibertsitatea handiko habitatak dituen lurzorurik, eta 2019an 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.

Eremu babestuetan
eragindako inpaktuk

INFORMAZIO SOZIALA ETA LANGILEEI BURUZKOA**ENPLEGUA**

Langileen kopuru
osoa eta banaketa
sexuaren, adinaren,
herrialdearen eta sailkapen
profesionalaren arabera

8. Eranskinak

Lan-kontratuen
kopuru osoa eta
modalitateen
banaketa

8. Eranskinak

Kontratu mugagabeen,
aldi baterako kontratuen
eta lanaldi erdiko
kontratuen urteko
batezbestekoa, sexuaren,
adinaren eta sailkapen
profesionalaren arabera.

8. Eranskinak

Kaleratze-kopuru
a, sexuaren,
adinaren eta
sailkapen
profesionalaren
arabera
profesional;

8. Eranskinak

Edukia**Atala**

Batezbesteko ordainsariak eta haien bilakaera, sexuaren, adinaren eta sailkapen profesionalaren edo balio beraren arabera bereizita	8. Eranskinak
Soldata-arrakala, lanpostu berdinen edo batez bestekoen ordainsaria gizartean	8. Eranskinak
Kontseilari eta zuzendarien batez besteko ordainsaria	8. Eranskinak Euskaltel SAko kontseilarien ordainsariei buruzko txostena https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno- corporativo#20151026085847507
Lanetik deskonektatzeko politikak	Taldeko enpresetan aplikatzen diren hitzarmenak negoziatzeko egun garatzen ari den prozesuan sartuko dira lanetik deskonektatzeko politikak.
Desgaitasunak dituzten langileak	8. Eranskinak

LANEKO DENBORAREN ANTOLAMENDUA

Lanaren antolamendua	3. Pertsonak
Absentismo-ordu en kopurua	6. Ingurumena
Lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko neurriak	3. Pertsonak

LANEKO OSASUNA ETA SEGURTASUNA

Osasun- eta segurtasun-kondizioak lanean	3. Pertsonak
Lan-istripuak; bereziki, haien maiztasuna eta larritasuna	3. Pertsonak
Gaixotasun profesionalak, sexuaren arabera banatuta	3. Pertsonak

Edukia

Atala

LAN-HARREMANAK

Elkarrizketa
sozialaren
antolaketa

3. Pertsonak

Hitzarmen
kolektiboak babesten
dituen langileen
ehunekoa, herrialdeka

Euskaltel Taldeko langileen % 88 lan-hitzarmenak babesten ditu.. Horietatik kanpo
geratzen dira gerenteak eta zuzendariak.

Hitzarmen
kolektiboen
balantzea, laneko
osasunari eta
segurtasunari
dagokionez

Euskaltel Taldeak oso-osorik aplikatzen ditu bere hitzarmen kolektiboetan jasotako
laneko osasunari eta segurtasunari buruzko betekizunak, Laneko Osasun, Segurta-

TREBAKUNTZA ETA GARAPEN PROFESIONALA

Trebakuntzari
dagokionez ezarri
diren politikak

3. Pertsonak

Trebakuntza-ordu
kopurua guztira,
kategoria
profesionalaren
arabera

8. Eranskinak

AUKERA-BERDINTASUNA

Berdintasuna,
berdintasun-planak
eta bereizkeria
baztertzeko eta
aniztasuna
kudeatzeko politika

3. Pertsonak

GIZA ESKUBIDEAK

Giza eskubideen
arloan behar den
arduraz jokatzeko
prozedurak eta, hala
badagokio,
eskubideen urraketa
arintzeko, kudeatzeko
eta ordaintzeko
prozedurak

Euskaltel Taldeak giza eskubideen arloan behar den arduraz jokatzeko duen Ereduak
osagai hauek ditu oinarri: Kode Etikoa, non jasotzen baitira Taldeko kide guztiek giza
eskubideen arloan bete behar dituzten klausulak; Kode Etikoaren inguruan langile
guztiek jasotzen duten trebakuntza; eta Kanal Etikoa, non langile guztiek aukera
baitute giza eskubideen urraketari buruzko kontsultak egiteko eta salaketak jartzeko.
Kanal Etikoa publikoa da interes-talde guztientzat, Taldeko konpainien webgune
korporatibo guztietan.

Halaber, Euskaltel Taldeak Kode Etikoa helarazten die hornitzaileei, Taldearen
hornidura-katearen parte izateko, eta eskura dute Kanal Etikoa, beren giza eskubi-
deak urratzen diren kasuetarako.

Edukia**Atala**

Giza eskubideen
urraketa-kasuenga
tik izandako
salaketak

2019an, ez da izan giza eskubideen urraketagatiko salaketarik.

Elkartzeko
askatasunarekin eta
negoiazio
kolektiboarekin
loturiko LANE
hitzarmenak
sustatzea eta
betetzea

Euskaltel Taldearen Kode Etikoak Giza Eskubideen arloko zenbait klausula ditu; bereziki, elkartzeko askatasunarekin eta negoziazio kolektiboarekin lotutakoak. Kode Etikoari buruzko trebakuntza jasotzen dute Taldeko langile guztiek, eta eskura dute Kanal Etikoa.

Halaber, Euskaltel Taldeak Kode Etikoa helarazten die hornitzaileei, Taldearen hornidura-katearen parte izateko, eta eskura dute Kanal Etikoa, beren giza eskubideak urratzen diren kasuetarako, elkartzeko eskubidearekin eta hitzarmen kolektiboarekin loturikoak barne hartuz.

Laneko
diskriminazioa,
bortxazko edo
behartutako lana eta
haurren lana
ezabatzea.

Euskaltel Taldearen Kode Etikoak Giza Eskubideen arloko zenbait klausula ditu; bereziki, diskriminazioa, bortxazko lana eta haurren lana debekatzearekin loturikoak. Kode Etikoari buruzko trebakuntza jasotzen dute Taldeko langile guztiek, eta eskura dute Kanal Etikoa.

Halaber, Euskaltel Taldeak Kode Etikoa helarazten die hornitzaileei, Taldearen hornidura-katearen parte izateko, eta eskura dute Kanal Etikoa, giza eskubideak urratzen diren kasuetarako; bereziki diskriminazioarekin, bortxazko lanarekin eta haurren lanarekin loturiko gaietarako.

USTELKERIAREN ETA EROSKERIAREN KONTRAKO

Ustelkeria
eta eroskeria
saihesteko
hartutako
neurriak

2. Gobernu korporatibo egokia

Kapital-zuriketaren
kontra borroka
egiteko neurriak

2. . Gobernu korporatibo egokia

Fundazioei eta
irabazi-asmorik
gabeko erakundeei
egindako ekarpenak

Euskaltel Taldeak, Ustelkeriaren aurkako Politikaren bidez, opari, dohain edo eskaintzei buruzko jarraibide bat du, zeinaren arabera berariaz debekatzen baitzaizkie mezenasgoak alderdi politikoei eta/edo haiekin lotutako fundazio eta kanpainei, eta konpromisoa hartzen du zorrotz betetzeko alderdi politikoak ez finantzatzeari buruzko legedia aplikagarria.

Halaber, Euskaltel Taldeak ez du harremanik lobbyekin, eta ez die ekarpenik egiten.

Euskaltel Taldeak eta Euskaltel Fundazioak irabazi asmorik gabeko elkarteei egindako ekarpenak 8. kapituluaren ageri dira (Eranskinak, 111-112. or.)

Edukia

Atala

GIZARTEA

TOKIKO KOMUNITATEAK

Sozietatearen jardunaren eragina enpleguan, tokiko garapenean, toki-populazioetan eta lurraldean

7. Gizartea

Tokiko komunitatearekiko o elkarrizketa

Euskaltel Taldearen ordezkariak dauden elkarteetan, aldizkako bilera presentzialak egiten dira aldian behin elkarte horietako gobernu-organismoekin, ekimen edo proiektuen erabakietan zuzenean parte hartzeko. Euskaltel Taldearen ordezkariak ez duten elkarteetan, beren ordezkariak deitutako bilera presentzialak egiten dira aldizka, eta, lankidetzara horren bidez, ekimenean parte hartzen da.

Elkartze- edo babes-ekintzak.

8. Eranskinak

HORNIDURA-KATEA

Alderdi sozialak, genero-berdintasuna eta ingurumen-auziak txertatzea erosketa-politiketan.

5. Hornitzaileak

Hornitzaile eta azpikontratistekiko harremanetan, kontuan hartzea haien gizarte- eta ingurumen-erantzukizuna

5. Hornitzaileak

Gainbegiratze eta ikuskaritzak egiteko sistemak, eta haien emaitzak

5. Hornitzaileak

KONTSUMITZAILEAK

Kontsumitzaileen osasunerako eta segurtasunerako neurriak.

4. Bezeroak

Jasotako erreklamazioen eta kexen sistemak eta haien ebazpenak

4. Bezeroak

Edukia

Atala

FISKALITATEA

Eskuratutako etekinak,
herrialdez herrialde,
zergak ordaindu aurretik

7. Gizartea

Mozkinen gaineko
zerga ordainduak

7. Gizartea

Jasotako diru-
laguntza publikoak

7. Gizartea

8.4. Eranskina: GRI adierazleak

LAN-ADIERAZLEAK

LANGILE BERRIEN KONTRATAZIOA

Adina	Guztiral
<= 30 urte	4
Emakumeak	3
Gizonak	1
31 a 50 urte	15
Emakumeak	4
Gizonak	11
>= 51 años	3
Emakumeak	1
Gizonak	2
	22

*CEOa eta presidentea kontuan hartu gabe

PERTSONALAREN
TXANDAKATZE-TASA

13,81%

2019KO KANPOKO TXANDAKATZEAREN INDIZEA, GENEROAREN ETA ADINAREN ARABERA

	Adina	2018	2019
Gizonak	<=30	2	8
	31-50	14	65
	>=51	10	29
Emakumeak	<=30	2	3
	31-50	9	23
	>=51	1	6

LANGILE BAKOITZAK URTEAN JASOTAKO TREBAKUNTZA-ORDUEN BATEZBESTEKOA

	Adina	Emakumeak	Gizonak
Zuzendaria	<=30	0	0
	31-50	60	25
	>=51	25	48
Gerentea	<=30	0	0
	31-50	16	43
	>=51	15	41
Beste langile batzuk	<=30	40	44
	31-50	35	35
	>=51	34	32

INGURUMEN-ADIERAZLEAK

MATERIALEN ETA URAREN KONTSUMOA

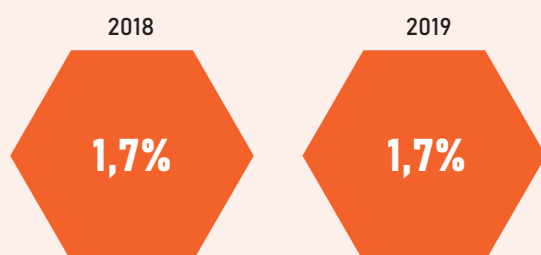
	2018	2019	Neurri-unitatea
Papera	188,30	144,19	Tn
Kablea	76,32	43,27	Tn
Ekipoak	159,24	253,99	Tn
Ur-kontsumoa	7.458	7.900	m ³

HONDAKINEN SORRERA

		2018	2019	Neurri-unitatea
Hondakin ez-arriskatsuak	Papera	24,54	19,53	Tn
		24,54	19,53	Tn
Hondakin arrisatusuak	GEEH*	152,71	237,07	Tn
	Berun-azido bateriak	37,23	41,93	Tn
	Fluoreszenteak	0,43	0,52	Tn
		190,37	279,53	Tn

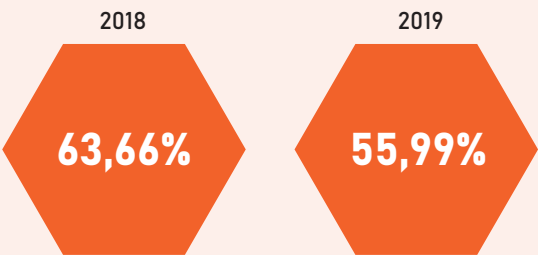
*Lege-aldaketa baten ondorioz, GEEHak hondakin arriskutsutzat jotzen dira orain eta ez, lehen bezala, ez-arriskutsutzat.

KONTSUMITUTAKO MATERIAL BIRZIKLATUAK



*Erabilitako paper birziklatuaren ehunekoa kontsumitutako paper guztiarekiko

BERRERABILITAKO PRODUKTUAK



ENERGIA-KONTSUMO OSOA

	2018	2019	Neurri-unitatea
Energia elektrikoa	66.356,56	67.242,46	MWh
Gasolioa (barrukoa)**	670,03	843,56	MWh
Gasolioa (kanpokoa)**/**	848,24	510,08	MWh
Gas naturala	129,33	129,56	MWh
Energia-intentsitatea*	23,12	22,77	kWh/produktu

ENERGIA, guztira	68.004,16	68.725,66	MWh
GASOLIOA, guztira	1.518,27	1.353,64	MWh

*Energia-intentsitatea kalkulatzeko, guztizko energia-kontsumoa merkatuan dauden produktu-kopuruaz zatitzen da.
**Gasolio-kontsumoa MWh-tan izateko, GRI 3.1 gidan argitaratutako bihurketa erabiltzen da (1 tona gasolio = 43,33 Gjoulle)
*** Telecableren kasuan, gasoliorako 0,084l/km konbertsio-faktorea erabili da.
****Elektrizitate-kontsumoa 885,9 MWh igo da, bezeroei hornitutako produktuen kopurua igo egin delako; energia-intentsitatea 0,35 kWh/produktu jaitasi da, eta, beraz, % 2 murriztu da.

BEG-EN EMISIOAK, GUZTIRA

	2018	2019	Ud medida
Zuzeneko emisioak (1. irismena)	1.271,22	794,58	Tn CO ₂ eq
Zeharkako emisioak (2. irismena)	21.560,80	20.777,94	Tn CO ₂ eq
Zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena)	331,40	307,92	Tn CO ₂ eq

*El dato de emisiones indirectas de Alcande 2 de 2018 se ha recalculado utilizando el mix eléctrico para 2018 de MITECO
** Kableen kontsumoa beren gain hartzen dute enpresa kontratatuek

	2018	2019	Neurri-unitatea	
BEGen zuzeneko emisioak (1. irismena)	CO ₂	192,49	235,44	Tn CO ₂ eq
	CH ₄	0,02	0,02	Tn CO ₂ eq
	N ₂ O	0,15	0,19	Tn CO ₂ eq
	HFC	1.078,56	558,93	Tn CO ₂ eq
	PFC	0	0	Tn CO ₂ eq
	SF ₆	0	0	Tn CO ₂ eq
		1.271,22	794,58	Tn CO ₂ eq
BEGen zeharkako emisioak (2. irismena)	CO ₂	21.560,80	20.777,94	Tn CO ₂ eq
BEGen emisioen intentsitatea	CO ₂	7,76	7,15	Kg CO ₂ e./prod.
Zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena)	CO ₂	331,40	307,92	Tn CO ₂ eq
Emisioak, guztira (1., 2. eta 3.	23.163,42	21.880,43	Tn CO ₂ eq	

BEGen emisioak kalkulatzeko, geuk egindako tresna bat erabiltzen dugu.

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

BESTE EMISIO ATMOSFERIKO NABARMEN BATZUK

	2018	2019	Neurri-unitatea
SO ₂	0,0009	0,0014	Tn
NO _x	0,7215	1,1802	Tn
Partikula solidoak	0,0612	0,079	Tn
GUZTIRA	0,7836	1,2606	Tn

2019an, SO₂, NO_x eta Pmaren emisioak kalkulatzeko, Europako Ingurumen Agentziaren "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2019" deritzon gidako datuak erabili dira.

INGURUMEN-ARLOKO INBERTSIOA (€)

	2018	2019
Hondakinen kudeaketa (kudeatzaileak eta bitartekoak)	42.696	35.555
Inbertsioa (hotz- eta bero-instalazioak aldatzea)	-	173.457
Aholkularitzak eta ikuskaritzak	5.471	17.578
GUZTIRA	48.167	226.590

8.5. Eranskina: GRI adierazleak

ENPLEGUA

LANGILEEN KOPURUA ETA BANAKETA SEXUAREN, ADINAREN, HERRIALDEAREN ETA SAILKAPEN PROFESIONALAREN ARABERA, DESGAITASUNAK DITUZTEN LANGILE-KOPURUA BARNE HARTURIK (2019/12/31)

	Adina	Gizonak	Emakumeak
Zuzendaria	<=30	0	0
	31-50	10	3
	>=51	12	1
Gerentea	<=30	0	0
	31-50	22	14
	>=51	11	3
Beste langile batzuk	<=30	3	8
	31-50	203	210
	>=51	60	26
		321	265

586

Desgaitasunak dituzten langileak	1	0
----------------------------------	---	---

► 1

LAN-KONTRATUEN KOPURU OSOA ETA MODALITATEEN BANAKETA (2019/12/31)

	Kontratuaren	▶	Mugagabea	Behin-behinekoa		
	Lanaldiaren iraupena	▶	Osoa	Murriztua.	Osoa	Murriztua
GENEROA	G	▶	320	0	0	1
	E	▶	263	0	1	1
ADINA	<=30	▶	10	0	1	0
	31-50	▶	462	0	0	0
	>=51	▶	111	0	0	2
KATEGORIA PROFESIONALA	Zuzendariak	▶	26	0	0	0
	Gerenteak	▶	50	0	0	0
	Beste langile batzuk	▶	507	0	1	2
GUZTIRA		▶	583	0	1	2

KONTRATU MUGAGABEEN, ALDI BATERAKO KONTRATUEN ETA LANALDI MURRIZTUKO KONTRATUEN URTEKO BATEZBESTEKOA, SEXUAREN, ADINAREN ETA SAILKAPEN PROFESIONALAREN ARABERA (2019)

Kontratuen batezbestekoa, adinaren arabera:

	Adina				
ARRUNTA, MUGAGABEA, LANALDI OSOKOA	<=30	12,5	>	642,67	Total 649,42
	31-50	502,17			
	>=51	127,75			
ALDI BATERAKOA, LANALDI	<=30	4,67	>	4,83	
	31-50	0,17			
ALDI BATERAKOA, LANALDI MURRIZTUKOA	>=51	1,92	>	1,92	

Kontratuen batezbestekoa, sexuaren arabera

SexUA				
ARRUNTA, MUGAGABEA, LANALDI OSOKOA	Emakumeak	277,08	>	642,67
	Gizonak	365,58		
ALDI BATERAKOA, LANALDI OSOKOA	Emakumeak	1,25	>	4,83
	Gizonak	3,58		
ALDI BATERAKOA, LANALDI MURRIZTUKOA	Emakumeak	0,92	>	1,92
	Gizonak	1		
Total				649,42

Kontratuen batezbestekoa, kategoria profesionalaren arabera

		Kategoria profesionala			
ARRUNTA, MUGAGABEA, LANALDI OSOKOA	Zuzendari	33,08	>	642,67	Total 649,42
	Gerenteak	57,67			
	Gainerako langileak	551,92			
ALDI BATERAKOA, LANALDI OSOKOA	Gainerako langileak	4,83	>	4,83	
ALDI BATERAKOA, LANALDI MURRIZTUKOA	Gainerako langileak	1,92	>	1,92	

KALERATZE-KOPURUA, SEXUAREN, ADINAREN ETA SAILKAPEN PROFESIONALAREN ARABERA (2019/12/31)

	Adina	Gizonak	Emakumeak
ZUZENDARIAK	<=30	0	0
	31-50	3	2
	>=51	9	1
GERENTEAK	<=30	0	0
	31-50	2	4
	>=51	5	0
BESTE LANGILE BATZUK	<=30	0	0
	31-50	17	11
	>=51	9	5
Guztizko partziala		45	23
GUZTIRA		68	

BATEZBESTEKO ORDAINSARIAK ETA SOLDATA-ARRAKALA

Ordainsarien analisiaren premisak:

1. Lanaldi osoko (FTE) langileen ordainsari erreal osoa hartu da kontuan, halako moldez non lanaldi-murritzuan diharduten langileen ordainsaria urtekotu egin baita.
2. Amatasun- eta aitasun-bajak dituzten langileentzat (bai 2018koak, bai 2019koak), ordainsari finkoa eta urteko ordainsari erreal osoa (2018) hartu dira kontuan (urte osoan lanean aritu izan balira bezala).
3. Konparazioaren bidez eboluzioa hobeto ikusteko, ordainsari osoaren soldata-berdintasuna aztertzeke ez dira kontuan hartu 2018an eta 2019an hasitako langile berriak, kalkulu hori egitean ez baitauekagu 2019ko urteko ordainsari aldakor errealari buruzko daturik.
4. Analisisian ez dira sartu bekadunak, laneko bajan 220 egun baino gehiago daramatzaten langileak eta lanaldi partzialeko langileak (lanaldiaren % 25).
5. Zuzendarien ordainsarian, ordaindutako ordainsari aldakor errealak sartzen dira. Euskaltel Taldeak ez die dietarik ordaintzen zuzendariei.

BATEZBESTEKO ORDAINSARIAK ETA SOLDATA-ARRAKALA, SEXUAREN ETA ADINAREN ARABERA (2019/12/31)

ADINA	G / E	Urteko ordainsari erreal osoa		
		Batezbestekoa		
		Gizonak	Emakumeak	Gap
<30 urte	3/6	26.567	29.295	-10%
31-50 urte	228/223	50.930	44.709	12%
>50 urte	81/28	74.579	52.177	30%

Euskaltel Taldea osatzen duten enpresak duela 20 urte baino gehiago sortu ziren, eta batik bat gizonek osatzen zuten orduan plantilla. Hori dela eta, 50 urtetik gorako langileen artean, gizonak dira nagusi.

BATEZBESTEKO ORDAINSARIAK ETA SOLDATA-ARRAKALA, SEXUAREN ETA ADINAREN ARABERA (2018/12/31)

ADIN	G / E	Urteko ordainsari erreal osoa		
		Batezbestekoa		
		Gizonak	Emakumeak	Gap
<30 urte	14/9	26.640	29.022	-9%
31-50 urte	284/246	50.047	44.356	11%
>50 urte	88/27	81.169	48.088	41%

* Aurreko taulan, 2018ko batez besteko ordainsari erreal osoa dago jasota. 2018ko memorian argitaratutako datuak aldatzeko, 2019ko memoriarako erabilitako kalkulu-metodo bera erabili dugu, hala bi ekitaldiak errazago alderatzeko.

BATEZBESTEKO ORDAINSARIAK ETA SOLDATA-ARRAKALA, SEXUAREN ETA KATEGORIA PROFESIONALAREN ARABERA (2019/12/31)

TALDE	G / E	Urteko ordainsari erreal osoa		
		Media		
		Gizonak	Emakumeak	Gap
Gerentea	21/4	142.669	129.744	9%
Kudeaketa	12/6	85.307	85.373	0%
Erdi-mailako agintariak	99/52	58.550	54.812	6%
Teknikaria	163/143	44.724	41.605	7%
Euskarria	17/52	36.855	34.151	7%

Soldata-arrakala kalkulatzeko, profesional baliokideen segmentuen arteko ordainsariak alderatu dira.

Soldata-arrakalatza jotzen da emakumeek gizonen baino gutxiago kobratzen duten portzentajea. Euskaltel Taldeak aplikatutako ordainsari-politikak ez du genero-isuririk. Ordainsari finkoak anto-lakuntza-mailako esperientzia eta erantzukizuna islatzen ditu, eta ordainsari aldakorrek, berriz, helburuak lortzea saritzen du.

BATEZBESTEKO ORDAINSARIAK ETA SOLDATA-ARRAKALA, SEXUAREN ETA KATEGORIA PROFESIONALAREN ARABERA (2018/12/31)

TALDE	G / E	Urteko ordainsari erreal osoa		
		Media		
		Gizonak	Emakumeak	Gap
Gerentea	20/2	166.501	158.276	5%
Kudeaketa	15/10	84.314	85.048	-1%
Erdi-mailako agintariak	98/45	64.389	53.999	16%
Teknikaria	232/140	43.061	41.303	4%
Euskarria	21/85	39.722	36.373	8%

* Aurreko taulan, 2018ko batez besteko ordainsari erreal osoa dago jasota. 2018ko memorian argitaratutako datuak aldatzeko, 2019ko memoriarako erabilitako kalkulu-metodo bera erabili dugu, hala bi ekitaldiak errazago alderatzeko.

LANEKO DENBORAREN ANTOLAMENDUA

ABSENTISMOAREN ORDU-KOPURUA (2019/12/31)

Bizkaia	8.271,5
Gipuzkoa	46,6
Araba	0
A Coruña	4.400,4
Santiago	857,7
Asturias	3.582
Aldi baterako ezintasunagatiko a bsentismo-orduak	17.158,2

TREBAKUNTZA ETA GARAPEN PROFESIONALA

TREBAKUNTZA-ORDU KOPURUA GUZTIRA, KATEGORIA PROFESIONALAREN ARABERA

	Adina	Emakumeak	Gizonak
ZUZENDARIA	<= 30	0	0
	31 a 50	239	329
	>=51	49	864
GERENTEA	<= 30	0	0
	31 a 50	258	853
	>=51	46	450
BESTE LANGILE BATZUK	<= 30	397	311
	31 a 50	5.946	6.903
	>=51	574	1.640
	GUZTIRA	7.508	11.349

USTELKERIAREN AURKAKO BORROKA

EUSKALTEL TALDEAK IRABAZI ASMORIK GABEKO FUNDAZIO ETA ERAKUNDEEI EGINDAKO EKARPENAK

	EKARPENA (€)
FUNDACION ATHLETIC CLUB	210.000
FUNDACION BILBAO BASKET	40.000
IPURUA KIROL FUNDAZIOA	50.000
ASOCIACION EMPRESARIOS DE GIPUZKOA	23.939
EUSKALIT-FUNDACION VASCA PARA LA	1.215
FUNDACION DEUSTO	100.000
IKASTOLEN ELKARTEA	28.842
FUNDACION RAMON RUBIAL	8.000
HIRUKIDE	6.000
SOCIEDAD FILARMÓNICA DE BILBAO	4.000
FUNDACION BIZKAIA BIZKAIALDE	7.000
FUNDACION LABORAL SAN PRUDENCIO	10.000
NAFARROAKO BERTSOZALE ELKARTEA	3.500
ASOC.PERIODISTAS DE BIZKAIA	4.500
ASOCIACION CULTURAL DALE AL PLAY	4.000
FUNDACION CONSEJO MUNDIAL	4.000
FUNDACIÓN FICOB	4.239
EUSKARABENTURA ELKARTEA	5.000
FUNDACION ESPAÑOLA DE CALIDAD ASIST	3.000
AED	8.000
ASOC INGENIEROS DE TELECOMUNICACION	6.000
ASPEGI ASOCIACION PROFESIONALES EMP	3.000
ELHUYAR FUNDAZIOA	178.757
ASOCIACION ZINEGOAK ELKARTEA	12.000
FUNDACION 5+11	54.000
FUNDACIÓN EUSKALTEL	1.680.717
FUNDACIÓN EUSKALTEL (Euskal Encounter)	343.193
	2.802.900

EUSKALTEL FUNDAZIOAK IRABAZI ASMORIK GABEKO FUNDAZIO ETA ERAKUNDEEI EGINDAKO EKARPENAK

EKARPENA (€)	
ASOCIACIÓN GALLEGA DE EMPRENDEDORES	2.100
PUNTUEUS FUNDAZIOA	26.620
BERRIKUNTZAREN EUSKAL AGENTZIA	17.520
ARTIUM FUNDAZIOA	60.000
ELHUYAR FUNDAZIOA	9.416,95
SABINO ARANA FUNDAZIOA	8.000
GUGGENHEIM FUNDAZIOA	96.310
EUSKALHACK	3.000
CIDADE DA CULTURA FUNDAZIOA	6.750
SEMANA VERDE FUNDAZIOA	27.000
TECHNIUM ELKARTEA	7.000
HETEL	7.000
270.718,95	

GIZARTEA

EUSKALTEL TALDEAREKIN HARREMANA DUTEN ERAKUNDEAK

- ADEGI (Gipuzkoako Enpresen Elkarte)
- AOP (Asociación de operadores para la portabilidad)
- ASCOM
- ASOCIACIÓN A PASAXE
- ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DEL POLIGONO DE A GRELA
- ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS MOS
- GORABIDE ELKARTEA
- ASOCIACION GRAN ÁREA COMERCIAL OBELISCO
- ASOCIACIÓN MUJERES EN IGUALDAD DE VIGO
- ASPEGI
- AULA DE MÚSICA DE LA FUNDACIÓN PADRE OSSÓ (Oviedoko Unibertsitateari atxikitako zentro akademikoa)
- AULA DE TECNOLOGÍA DEL COLEGIO INMACULADA DE GIJÓN
- BILBAO METROPOLI30
- BAINET
- BEdC (Basque Ecodesign Center)
- BILBAO BASKET
- BILBAO CENTRO (enpresa-elkartea)
- BILBAO DENDAK (Bilboko Merkataritza Sektorea Biziberritzeko Elkarte)
- CABLEUROPE
- BILBOKO MERKATARITZA-GANBERA
- CÁMARA DE COMERCIO GIJÓN
- GIPUZKOAKO BAZKUNDEA
- CEBEK (Bizkaiko Enpresarien Konfederazioa)
- EUSKAL ENPRESARIEN ELKARTEA
- CÍRCULO EMPRESARIOS DE GALICIA
- CÍRCULO FINANCIERO DE GALICIA
- CLUB ASTURIANO DE CALIDAD
- CLUB FINANCIERO ATLÁNTICO
- CLUB FINANCIERO VIGO
- CLUB TENIS DE AVILÉS
- CLUB DE TENIS DE GIJÓN
- CLUSTER AUDIOVISUAL GALEGO
- CLUSTER TIC GALICIA (Galiziako IKT enpresen klusterra)
- CLUSTERTIC (Asturiasko IKT enpresen elkarte)
- CONFEBASK
- CONFEDERACION DE EMPRESARIOS DE A CORUÑA
- CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE PONTEVEDRA
- TELEKOMUNIKAZIO-INGENIARIEN ELKARGOA
- CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE Ourense
- CYC
- DALE AL PLAY
- DIGITALES (Asociación Española para la digitalización)
- DIVERTIA
- DONOSTIA SHOPS (Merkatarien elkarte)
- EIKEN (Euskadiko ikus-entzunezko klusterra)
- EL COMERCIO
- EUSKAL ESKOLA PUBLIKOA
- ETIS
- EUSKALIT, (Kalitaterako Euskal Iraskundea)
- FEMETAL (Asturiasko metaleko enpresaburuen elkarte)
- FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE DE GIJÓN
- FICBUEU
- FUNDACIÓN CITIC (Informazio-teknologiei buruzko ikerketa-zentroa)

- FUNDACIÓN GRADIANT (Galiziako telekomunikazioetako zentro teknologikoa)
- TECNALIA FUNDAZIOA
- VALDES SALAS FUNDAZIOA
- ASPACE BIZKAIA FUNDAZIOA
- BIZKAIALDE FUNDAZIOA
- CESPAS FUNDAZIOA
- FUNDACIÓN CONSEJO MUNDIAL
- FUNDACIÓN FERNANDO ALONSO
- FICOPA FUNDAZIOA
- FUNDACIÓN JOSÉ CARDÍN
- FUNDACIÓN JÓVENES EMPRESARIOS
- FUNDACIÓN OPERA DE OVIEDO
- RAMON RUBIAL FUNDAZIOA
- SAN PRUDENCIO FUNDAZIOA
- FVEM (Metaleko Lantegien Bizkaiko Federakuntza)
- GAIA (Euskadiko Teknologia Elektronikoen eta Informazioaren Industrien Elkarte)
- GALICIATIC
- GASTEIZ ON (merkatarien elkartea)
- GIPUZKOA BASKET
- IBAIZABAL SASKIBALOI TALDEA
- ICA (Administratzaile Kontseilarien Institutua)
- IHOBE, Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoa
- IKASTOLEN ELKARTEA
- INKOLAN (zerbitzu publikoen operadoreen elkartea)
- INNOBASQUE (Berrikuntzaren Euskal Agentzia)
- ISMS FORUM (informazioaren segurtasuna sustatzeko elkartea)
- IZAITE (Jasangarritasunerako euskal enpresen elkar-tearen foro)
- KONTSUMOBIDE
- MERCADO DE LA COSECHA
- MUSEO DO POBO GALEGO
- NOITE ENXEÑERÍA INFORMÁTICA (COEITG)
- NOITE GALEGA DAS COMUNICACIÓNS (COETG)
- OBRADOIRO CAB
- OPEN SCIENCE
- ORKESTRA (Lehiakortasunerako Euskal Institutua)
- OTEA (Asturiasko ostalaritza- eta turismo-elkartea)
- OVIEDO BALONCESTO
- MUNDO HITZARMENA (Nazio Batuen Erakundearen Mundu Hitzarmenaren Espainiako Sarea)
- SEA (Arabako Enpresarien Elkarte)
- UNIRISCO
- R.C. CELTA
- R.C. DEPORTIVO
- REAL CLUB DE CULTURA COVADONGA
- REAL SOCIEDAD
- SPORTING DE GIJÓN
- TELECABLE HOCKEY CLUB
- OVIEDOKO UNIBERTSITATEA

EUSKALTEL FUNDAZIOAREKIN HARREMANA DUTEN ELKARTEAK, FUNDAZIOAK ETA ERAKUNDEAK

- EUSKALAMIGA ELKARTEA
- EUSKALHACK ELKARTEA
- HETEL ELKARTEA
- INTERNET&EUSKADI ELKARTEA
- TECHNIUM ELKARTEA
- TOLOSAKO UDALA
- GASTEIZKO UDALA
- ARABAKO FORU ALDUNDIA
- GIPUZKOAKO FORU-ALDUNDIA
- ARTIUM FUNDAZIOA
- ELHUYAR FUNDAZIOA
- GUGGENHEIM FUNDAZIOA
- PUNTU.EUS FUNDAZIOA
- SABINO ARANA FUNDAZIOA
- SEMANA VERDE FUNDAZIOA
- FUNKO
- EUSKO JAURLARITZA
- INNOBASQUE
- XUNTA DE GALICIA

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

RCable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U.

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

memoriarc@euskaltel.com
www.euskaltel.com