



# Memoria de Responsabilidad Corporativa







## MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2015

### Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Euskaltel está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En la presente Memoria de Responsabilidad Corporativa, que también tiene la función de Informe de Progreso, se indican al principio de cada sección aquellos Principios del Pacto Mundial que cubre el texto.

<p><b>Principio 1</b></p> <p>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>	<p><b>Principio 6</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
<p><b>Principio 2</b></p> <p>Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p>	<p><b>Principio 7</b></p> <p>Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p>
<p><b>Principio 3</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p>	<p><b>Principio 8</b></p> <p>Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
<p><b>Principio 4</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p>	<p><b>Principio 9</b></p> <p>Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
<p><b>Principio 5</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p>	<p><b>Principio 10</b></p> <p>Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>



## ÍNDICE

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

**5**

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

**6**

PRESENTACIÓN DE EUSKALTEL

**8**

GOBIERNO CORPORATIVO

**24**

RELACIÓN CON LA CADENA DE VALOR

**46**

LA RED

**54**

MEDIO AMBIENTE

**62**

COMPROMETERSE CON LAS PERSONAS

**74**

COMPROMISO SOCIAL

**84**

INDICADORES

**94**



**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

### VMS-Nº 005/16

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

#### **EUSKALTEL, S.A.**

Titulada: **2015 MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Opción Exhaustiva de la Guía G4 del Global Reporting Initiative junto con el Suplemento Sectorial de Telecomunicaciones. La verificación se ha realizado con fecha 14 de abril de 2016, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 2016/20991/GRI/01 1R de fecha 9 de marzo de 2016 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a EUSKALTEL, S.A., en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 18 de abril de 2016

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

# DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

## *Un año histórico invirtiendo en el futuro de nuestro país*

Euskaltel ha vivido un año histórico. Después de 20 años en el mercado, en 2015 hemos completado dos hitos que evidencian la fortaleza, la solidez y la capacidad de crecimiento de nuestra compañía: la salida a Bolsa, y la compra de R, el operador de cable de Galicia, creando el operador de cable referente en el norte del Estado. Y lo hemos hecho consolidando nuestro liderazgo en Euskadi, creciendo en ingresos, clientes y productos. Esto nos da fuerza para seguir creando riqueza, desarrollo tecnológico e invirtiendo en el futuro de nuestro país.

Hemos crecido en clientes y productos, tanto en hogares como en negocios. Éste ha sido el resultado de nuestra apuesta por situar a Euskadi a la vanguardia de la utilización de las telecomunicaciones fijas y móviles a través de la tecnología más avanzada. Fruto de esta estrategia, hoy somos líderes en el negocio móvil y todos nuestros clientes disponen de un mínimo de 50 Mbps. de velocidad de acceso a Internet. Hemos puesto en marcha la red WiFi más amplia de Euskadi, hemos lanzado el servicio 4G y ahora desplegamos nuestra propia red gracias a la licencia LTE.

Como operador de telecomunicaciones, basamos la sostenibilidad de nuestro proyecto en nuestras personas. Sus conocimientos, competencias y capacidades son claves para garantizar la competitividad empresarial. El enfoque a clientes y proveedores, nuestra política de Buen Gobierno, la gestión medioambiental responsable, nuestra acción social, la atención al cliente en el idioma que elija y, en general, la excelencia en la gestión,

son los ejes que completan nuestra responsabilidad económica, ambiental y social.

En Euskaltel sabemos que el buen servicio al cliente empieza por tener personas satisfechas y comprometidas con la Organización, con este enfoque en el ejercicio 2015 se ha firmado, dentro de un clima de confianza y consenso, el III Convenio Colectivo de Euskaltel. Y entendemos que Euskaltel es una empresa responsable y comprometida con la sociedad vasca, para la que trabaja, y que debe ser modelo y referencia de empresa en esa sociedad.

2015 también fue el de la consolidación de la Fundación Euskaltel Konekta concebida con la misión de contribuir a crear y fomentar la conexión entre personas, empresas e iniciativas en el contexto del uso de las TIC. Para ello, trabajamos con cuatro objetivos estratégicos: impulsar la relación de los jóvenes con las TIC, tener presencia en la sociedad (personas y empresas), ser un referente en el sector de las TIC en la CAPV y proyectar la imagen de globalidad de manera interna y externa a la CAPV. Y estos objetivos se traducen en acciones dirigidas a diferentes colectivos: clientes, empresas, empleados, emprendedores, jóvenes universitarios y diferentes ONG, entre otros.

Además de todo lo explicado anteriormente, no nos hemos olvidado de atender las cuestiones relativas al buen gobierno de la compañía y hemos culminado la implantación de un sistema de gestión de riesgos, convirtiéndonos así en la primera empresa vasca, y también en la primera empresa del sector de las



Telecomunicaciones en el Estado, en obtener la certificación del Sistema de gestión para la prevención de delitos que concede AENOR. Con la implantación de este Sistema de Gestión, en Euskaltel hemos dado un paso más en nuestro compromiso para favorecer una cultura ética orientada hacia la prevención de actuaciones susceptibles de generar responsabilidad penal para la compañía, y por tanto, afianzamos nuestra apuesta por el buen gobierno y la gestión de riesgos, que es el primer paso para la sostenibilidad del negocio.

En 2016, ya como grupo de telecomunicaciones que opera en Euskadi y Galicia, afianzaremos nuestra actividad en ambas comunidades acometiendo proyectos de despliegue de red fija y móvil. Seguiremos dando pasos en nuestro compromiso por ofrecer servicios de telecomunicaciones fijas y móviles a través

de la tecnología más avanzada. Nos hemos marcado como objetivo ofrecer a nuestros clientes acceso de alta velocidad en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo. Continuaremos trabajando para aumentar y mejorar aún más las conexiones de nuestros clientes a Internet mediante el progresivo aumento de puntos WiFi en Euskadi y Galicia, así como con el despliegue de nuestra propia red de 4G.

De todo esto damos cuenta en esta memoria que responde a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en nuestra apuesta por la transparencia y la sostenibilidad.

**Alberto García Erauzkin**  
Presidente de Euskaltel

# PRESENTACIÓN DE EUSKALTEL

---

Euskaltel presenta su Memoria de Responsabilidad Corporativa, cumpliendo, de esa manera, el ciclo anual establecido para la presentación de este tipo de memorias. Así, en ésta su undécima Memoria, Euskaltel publica la información correspondiente al año 2015. El alcance de esta memoria se extiende a todas las actividades de la organización en todos sus centros de trabajo, su cadena de valor y con la sociedad en general.

La metodología seguida para la elaboración de esta Memoria se ha basado en la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 de 2013 para informes de Sostenibilidad, y el suplemento GRI del Sector de las Telecomunicaciones (2003). Es por ello que, a lo largo de la misma, se da cuenta de todos los indicadores incluidos en dicha Guía, bien sea desarrollando su contenido, o bien sea manifestando las razones que

explican su no consideración.

Los contenidos de la presente Memoria se han seleccionado a partir del desarrollo del concepto de sostenibilidad para Euskaltel como empresa socialmente responsable que busca equilibrar sus objetivos empresariales derivados de su Misión y Visión con las expectativas de sus grupos de interés, teniendo en cuenta tanto los contenidos y la experiencia de los años anteriores, como la actividad desarrollada por Euskaltel enmarcada en su compromiso por el desarrollo económico y social de la comunidad a la que presta sus servicios.

Con objeto de consolidar la determinación de la materialidad de la memoria, así como mejorar en la identificación de los temas que preocupan a los grupos de interés relacionados con Euskaltel en 2015, con la comunicación de la Memoria de



Responsabilidad Corporativa de 2014, se hizo llegar una encuesta a los grupos de interés sobre dicha memoria.

Para la identificación de estos grupos de interés (indicados en el gráfico) se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Aquellos grupos de interés que tienen relación con Euskaltel por mecanismos mercantiles.
- Aquellos grupos de interés con los que no existen relaciones mercantiles, y existen convenios formales o informales de colaboración, incluso con origen en determinadas regulaciones.

No obstante, aquellos grupos de interés no incluidos en los apartados anteriores, que demandan o se dirigen a Euskaltel por nuestra presencia en la sociedad en

la que desarrollamos nuestras actividades, independientemente de que les hayamos solicitado nosotros alguna relación, se han agrupado en el grupo de interés Sociedad que incluye personas de referencia en materia de sostenibilidad en el estado (ver tabla en la página 23).





El estudio de materialidad, está basado en una relación de temas que surgen de, por una parte de:

- Un análisis de benchmarking de otros estudios de materialidad realizados por empresas de Izaite.
- Del análisis de los aspectos del GRI que hemos considerado que son más importantes con la actividad de Euskaltel, por nuestro negocio y por el impacto.
- Del análisis de los atributos de la Encuesta de Sociedad.

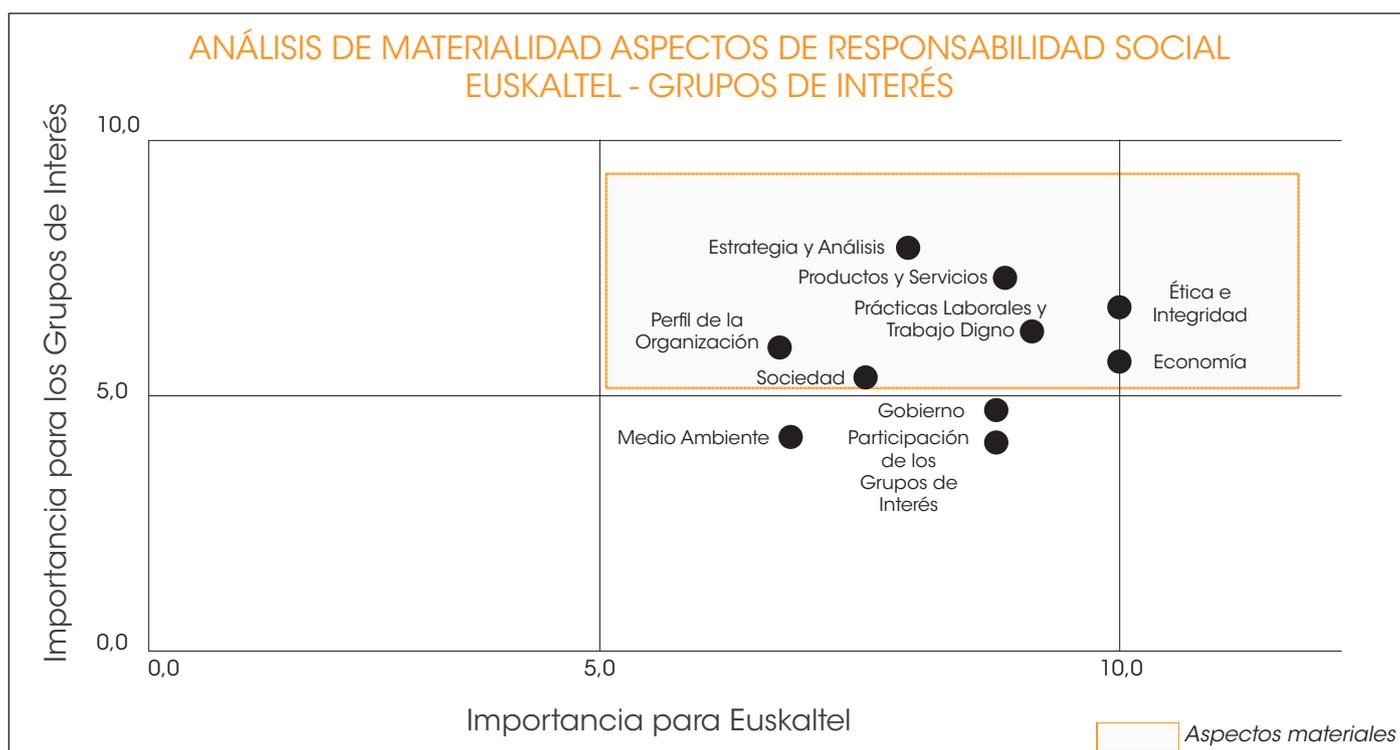
Como resultado de este análisis surgen una serie de conceptos sobre los que hemos preguntado su valoración a los grupos de interés a través de una Encuesta de Materialidad, estos conceptos se pueden agrupar de acuerdo con la estructura del GRI 4 en los siguientes contenidos.

Estos conceptos se han evaluado por

los grupos de interés considerados más significativos, en función de su capacidad de afectar o estar afectado por la actividad de la compañía, obteniéndose así el impacto que estos aspectos tienen, tanto para los grupos de interés de Euskaltel como para Euskaltel, definiéndose así los aspectos materiales más relevantes.

Para estos grupos de interés se ha evaluado sus intereses y expectativas a partir de la información obtenida en la última encuesta global de sociedad realizada y a partir de encuestas adhoc realizadas a empleados y personas referentes del Estado en el ámbito de la RSE.

El resultado global de este análisis se puede ver en el gráfico.





Respecto a los aspectos identificados, la siguiente tabla indica su cobertura, como los grupos internos y externos para los que es relevante, teniendo en cuenta que, desde el punto de vista de la dirección de Euskaltel todos estos aspectos son materiales.

Asuntos más relevantes	Asuntos generales de especial interés identificados	Grupos que consideran material el aspecto	Respuesta de Euskaltel en el informe
Estrategia y análisis	Estrategia de la Entidad	Personas Distribuidores Contratas Proveedores Sociedad Clientes	1. Presentación y alcance de la Memoria
	Garantizar la supervivencia en el largo plazo de la organización		
Perfil de la Organización	Estructura de la Compañía	Sociedad Distribuidores Contratas Proveedores	1. Presentación y alcance de la Memoria 2. Gobierno Corporativo
	Ser fiel a la misión, visión y valores de la organización		
	Contribuir a la generación de riqueza y bienestar social		
Participación de los grupos de interés	Gestión de los grupos de interés (canales y sistemática de diálogo...)	Sociedad Distribuidores Contratas Proveedores	1. Presentación y alcance de la Memoria 2. Gobierno Corporativo
	Favorecer la transparencia y la confianza		
Gobierno	Buen Gobierno Corporativo, órganos de decisión y control	Sociedad Distribuidores Contratas Proveedores	2. Gobierno Corporativo
	Políticas Corporativas		
	Potenciar la excelencia en gestión		
	Cumplir las obligaciones legales		
	Colaborar de forma proactiva con la Administración Pública		
	Mejorar la reputación e imagen corporativa de la organización		
Ética e integridad	Código Ético y de Conducta, comportamientos a exigir a los trabajadores	Personas Sociedad Distribuidores Contratas Proveedores	2. Gobierno Corporativo 6. Comprometerse con las personas
	Potenciar la participación y el reconocimiento en la organización		
	Mejorar el ambiente de trabajo		
Economía	Solidez financiera de la Entidad (sistemas de control de riesgos)	Personas Sociedad	1. Presentación y alcance de la Memoria 2. Gobierno Corporativo
	Conseguir solidez financiera y solvencia		
	Mejorar los resultados económicos obtenidos por la organización		
Medio Ambiente	Sistema de Gestión Ambiental: qué puede hacer Euskaltel ante el cambio climático	Sociedad	5. Medio Ambiente
	Realizar actuaciones que mejoren el impacto medioambiental		
Prácticas laborales y trabajo digno	Gestión de las personas, igualdad de género, conciliación, etc.	Personas Distribuidores Contratas Proveedores Sociedad Clientes	6. Comprometerse con las personas
	Promoción de la utilización del euskera		
	Mejorar las condiciones laborales de los/as trabajadores/as		
	Realizar actividades complementarias a la actividad de la empresa que generen valor para la sociedad		
	Potenciar el desarrollo profesional		
Sociedad	Acción social: patrocinios, actividades sociales, cooperación institucional...	Sociedad Distribuidores Contratas Proveedores	2. Gobierno Corporativo 3. Relación con la cadena de valor 7. Nuestro compromiso social
	Gestión de proveedores		
	Garantizar la ejecución de los pagos en los plazos acordados		
	Favorecer la generación de colaboraciones y alianzas con otras entidades		
	Afianzar relaciones comerciales que beneficien a todas las partes		
Producto	Servicio al cliente, personalización de la relación, asesoramiento, reducir errores, etc	Personas Distribuidores Contratas Proveedores Sociedad Clientes	1. Presentación y alcance de la Memoria 2. Gobierno Corporativo 3. Relación con la cadena de valor 4. La red
	Gestión responsable con el cliente: explotación y venta de productos, servicios y tarifas complejas		
	Calidad en la prestación de los servicios		
	Cobertura de la red (fijo, móvil, acceso directo, banda ancha, otros)		
	Mejorar los productos y servicios que ofrece la organización		
	Mejorar la escucha activa y respuesta profesional por parte del personal		
	Favorecer el juego limpio y las relaciones contractuales equitativas con otras entidades		
	Ser tractor en el desarrollo de la sociedad de la información		
	Establecer una relación diferencial y cercana con los clientes		
Productos y servicios			



Para mantener la trazabilidad y poder analizar la evolución del desempeño de Euskaltel, se proporcionan datos, cuando es posible, para los tres últimos años.

Además de la Declaración del Presidente, la Memoria contiene ocho capítulos. El Capítulo primero hace referencia a la orientación del proyecto Euskaltel, su trayectoria y las principales magnitudes y resultados obtenidos en 2015 en los ámbitos económico, ambiental y social, así como el seguimiento de los compromisos que se adquieren cara a dicho ejercicio.

El contenido de los siguientes capítulos está referido a nuestro desempeño en los ámbitos del gobierno corporativo, la relación con los grupos de interés que integran nuestra cadena de valor, la red, el medio ambiente, el compromiso con las personas y nuestro compromiso social, incluyendo al final de cada capítulo un apartado en el que se presentan los compromisos para el siguiente ejercicio.

En el octavo capítulo presentamos, por una parte, la localización en nuestra Memoria de los diferentes indicadores establecidos en la Guía GRI así como del Suplemento de Telecomunicaciones GRI y, por otra, un cruce, en clave test de coherencia, entre los indicadores GRI y los Principios del Pacto Mundial.

La información económica presentada en esta Memoria está basada en la contabilidad de costes realizada por Euskaltel, enfocada a obtener información analítica por estructura departamental y línea de negocio, cumpliendo lo establecido en la legislación mercantil vigente y en las normas establecidas en el Plan General de Contabilidad.

La información ambiental presentada en esta Memoria está basada en la información

recogida en nuestra Declaración Ambiental, según Reglamento EMAS III, que ha sido sometida a un proceso de verificación externa por AENOR. En algunos indicadores ambientales se ha decidido no aplicar los protocolos de indicadores del GRI, dado que los consumos se reciben de los proveedores en otras unidades que además permiten una mayor comparabilidad con el sector y una mayor comprensión por los grupos de interés.

Toda la información contenida en estas páginas ha sido contrastada y verificada internamente por Euskaltel y externamente por AENOR que acredita que esta Memoria se ha elaborado de acuerdo a las directrices de la Guía GRI (2013) y ha expedido el correspondiente Certificado de Verificación, el cual queda incorporado al texto. Se ha acordado que dado que la compra de R, el operador de cable de Galicia, se produjo a finales del año 2015, la consolidación de la información en una Memoria se realizará en 2016, conforme vayamos integrando ambas organizaciones, y podamos consultar a los diferentes grupos de interés su opinión ante esta nueva andadura empresarial.





La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2015 de Euskaltel recoge todo nuestro desempeño en materia de responsabilidad social en los ámbitos económico, social y medioambiental y está a disposición de todas las personas que deseen consultarla en la página web de nuestra empresa: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com).

Para cualquier aclaración o ampliación de la información contenida en esta Memoria, puede ponerse en contacto con la Dirección de Organización y Calidad en la dirección [memoriarc@euskaltel.com](mailto:memoriarc@euskaltel.com) o en el teléfono 944011000.



Euskaltel, S.A.  
 CIF A-48766695  
 Parque Tecnológico, 809  
 48160 - Derio (Bizkaia)  
[www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)  
 Correo electrónico: [memoriarc@euskaltel.com](mailto:memoriarc@euskaltel.com)

Euskaltel es el Operador Global de Telecomunicaciones del País Vasco que ofrece servicios de Telefonía Fija, Internet, Televisión Digital Interactiva y Telefonía Móvil a través de sus redes propias fija y móvil, con clientes en todo el ámbito mundial.

En la siguiente tabla se indican algunos datos que permiten conocer la dimensión de la organización.

	2013	2014	2015
Ingresos por Operaciones (miles de €)	329.148	315.109	322.292
Resultados de Gestión (miles de €)	50.092	36.783	6.781
Clientes de Internet B.A.	250.178	253.872	258.954
Clientes de TV Digital	139.476	131.651	133.282
Clientes de telefonía móvil	346.230	402.242	513.925
Clientes de telefonía fija con red propia	325.756	321.222	320.197
Nº empleados	546	351	342



## NUESTRA ESTRATEGIA

La estrategia de Euskaltel a medio plazo se centra en maximizar el valor de vida del cliente aprovechando:

- nuestra posición de liderazgo en el País Vasco
- la fidelidad de la base de clientes
- la red de cable de última generación, propia y totalmente desarrollada
- y la marca

Para consolidar nuestras cuotas de mercado

- en banda ancha
- en TV de pago
- en telefonía fija
- en telefonía móvil
- y mejorar nuestra posición en el mercado B2B.

Para lograr estos objetivos, se han identificado los siguientes pilares estratégicos:

- Para impulsar el ARPU y reducir el churn:
  - Seguir centrándose en aumentar el valor de vida del cliente mediante "up-selling" y "cross-selling" a la base de clientes existente.
  - captación de nuevos clientes de paquetes de valor.

Para ello se plantea desplegar fibra en

- 51.000 hogares
- 2.200 SOHOs
- 9 polígonos para 700 empresas

- así como promover la movilidad como centro de la propuesta al cliente: móvil y banda ancha en la calle.
- y orientación a los usuarios de DSL.

- Oportunidad de mejorar la cuota de mercado en el segmento de negocios, gracias a los signos de recuperación de

la economía vasca, aprovechando como activos clave:

- contar con una infraestructura superior.
- nuestra proximidad al cliente.
- y una atractiva cartera de productos.

## PRESENCIA EN EL MERCADO

Desde la Dirección de Negocio se gestiona todo lo relacionado con la relación comercial con los clientes en cualquier ámbito del Estado Español.

En lo referente a Telecomunicaciones Fijas, las líneas de Acceso Directo de Euskaltel al cierre del ejercicio 2015 ascienden a 380.424, lo que supone una reducción del 0,2% en un mercado que ha descendido ininterrumpidamente durante los últimos seis años. En cuanto a las líneas de Banda Ancha contratadas con Euskaltel a fin de 2015, éstas ascendieron a 270.379, lo que supone un crecimiento del 2,3% interanual. En tercer lugar, en cuanto a la Televisión Digital de Euskaltel, al 31 de diciembre de 2015 se tenían 142.982 productos de valor, con un crecimiento del 5,6% y manteniéndose una penetración sobre clientes de Acceso Directo de más del 45%. Especialmente significativo ha sido el incremento en productos de TV de pago, resultado de la nueva estrategia de producto.

Por tanto, Euskaltel sigue siendo el primer operador alternativo del Estado por cuota de mercado en clientes de telecomunicaciones fijas en la CAPV, alcanzando unos niveles de penetración en los diferentes negocios netamente superiores a los del primer operador alternativo con red propia en el conjunto del Estado. Así, en telefonía fija Euskaltel colidera el mercado con, aproximadamente, una cuota de mercado del 37% en la CAPV y del 45% donde existe red de fibra en propiedad de Euskaltel, en Banda Ancha Euskaltel es líder en el



mercado vasco con el 40% de cuota de mercado y en Televisión Digital Euskaltel lidera el mercado con cerca del 45% de cuota.

Por otro lado, respecto de las Telecomunicaciones Móviles, Euskaltel acabó el año 2015 con 513.925 líneas activas de telefonía móvil, con un incremento neto del 31% en clientes de valor (clientes de contrato), en un año en el que, nuevamente, y a nivel del conjunto del Estado, los operadores establecidos han continuado disminuido en número de líneas activas en favor de los OMVs. Euskaltel, sin embargo, ha logrado un importante avance aumentando su cuota de mercado en más de 2 puntos porcentuales y alcanzando el 20% de las líneas de contrato.

La estrategia de paquetización de productos y servicios ha permitido que, en el segmento Residencial, un 29,6% de nuestra cartera de clientes tengan contratados simultáneamente 4 productos (Telefonía Fija, Banda Ancha, TV de Pago y Telefonía Móvil) y cuyo porcentaje dos años antes apenas alcanzaba el 9,4%.

La distribución de los clientes de Euskaltel en el año 2015, por segmento y según el tipo de servicio contratado queda reflejada en la siguiente tabla.

### **Fomentar la experiencia del usuario e innovaciones de productos para mantener**

### **el liderazgo en el País Vasco.**

Apoyados en la ventaja tecnológica que nos aporta nuestra red de Fibra Óptica y nuestras capacidades como operador de móvil virtual completo, hemos continuado evolucionando nuestro catálogo de productos a lo largo de 2015.

### **Móvil**

A lo largo del 2015 hemos continuado con una estrategia de adaptación a las necesidades crecientes de nuestros clientes, para navegar cada vez más y más rápido a través de sus dispositivos móviles. Lo hemos hecho a través de Euskaltel Wifi, que se ha convertido en el principal lanzamiento de Euskaltel durante el 2015. En marzo de 2015 se abrió a la calle (Comunidad) con 120.000 puntos disponibles. A lo largo de 2016 se irán incrementando el número de puntos de acceso abiertos a esta red, pensando en llegar hasta los 160.000 puntos de acceso activos, sobre los que se activan diariamente unas 75.000 líneas.

Euskaltel WiFi ha sido este año, y seguirá siendo, un servicio innovador, revolucionario y sobre todo diferencial.

Además, hemos acompañado el relanzamiento de móvil con una política de incremento de la navegación en nuestras tarifas, y con el lanzamiento del Servicio 4G. Una vez que las redes 4G se han

N° de clientes	2015		2014		2013	
	Residencial	Empresa	Residencial	Empresa	Residencial	Empresa
Clientes de Banda Ancha	220.030	38.924	216.400	37.472	214.343	35.835
Clientes de Televisión Digital	133.282	0	131.651	-	139.476	-
Clientes de telefonía móvil - Postpago (líneas)	397.813	82.865	297.962	68.880	235.797	67.828
Clientes de telefonía móvil - Prepago (líneas)	33.247	0	35.400	-	42.605	-
Clientes de telefonía fija con red propia	275.122	45.075	277.520	43.702	282.220	43.536



consolidado y que la cobertura ya supera más del 60% de la población del Estado, lanzamos en octubre nuestro Servicio 4G de una forma natural, sin que el cliente tuviera que realizar ninguna acción ni cambio de tarjeta, incorporándolo automáticamente en nuestra oferta comercial en aquellas tarifas donde pueda disfrutarse de una experiencia de navegación razonable (a partir de 1,5GB). Además a la Tarifa Family, al ser una tarifa multilínea le hemos dotado de mayor flexibilidad, complementándola con módulos específicos 4G opcionales, que el cliente puede incorporar en las líneas que desee.

En el mismo mes de Octubre también lanzamos un nuevo servicio de navegación en el móvil, que facilita al cliente la posibilidad de seguir navegando a alta velocidad una vez finalizado el bono de navegación que tiene contratado en su tarifa. Este servicio, unido a la posibilidad de utilizar una misma tarifa en varios dispositivos ofrece a los clientes más posibilidades para poder seguir navegando a alta velocidad.

### Internet

Como parte de nuestro compromiso con todos nuestros clientes para que puedan disfrutar aún más de Internet en casa, hemos aumentado la velocidad de sus conexiones de tal forma que más del 82% de nuestros clientes disfrutan ya de velocidades superiores a 50Mbps, lo que supone 7 veces la velocidad media del ADSL. Además, cerca del 40% de nuestros clientes superan los 150 megas, confirmando a Euskadi como la Comunidad más rápida del Estado y una de las más veloces de Europa.

En Junio de 2015 hemos realizado una nueva reposición de Banda Ancha, y sacamos al mercado 4 nuevas modalidades: 15Mbps, 50Mbps, 150Mbps y 350Mbps.



Además, convencidos del crecimiento exponencial de los dispositivos que en el hogar usan redes wifi, hemos evolucionado el portfolio de equipamiento de conectividad a Internet del cliente sacando al mercado un nuevo Cablemodem Wifi AC que permite a nuestros clientes alcanzar velocidades de conexión por Wifi de hasta 350Mbps. Y hemos comercializado equipamiento adicional como routers específicos avanzados, repetidores y PLC's para adecuar la red Wifi del hogar a las necesidades de nuestros clientes.

### Televisión

Durante 2015 hemos realizado la apuesta estratégica de seguir completando la oferta de televisión con los servicios tecnológicamente más avanzados.

A los servicios que se lanzaron en 2014, Videoclub y Edonon, ahora se ha añadido un nuevo servicio de grabación. El servicio de grabación es uno de los servicios más demandados por nuestros clientes que solicitan poder ver sus programas y series favoritas cuando quieran y no solo cuando se emitan.



También hemos evolucionado Edonon, gracias al cual los clientes pueden ver la televisión donde quieren, en la tablet, ordenador o móvil con solo tener una conexión WiFi. A este servicio se han incorporado nuevas funcionalidades que lo hacen aún más cómodo para el cliente, por ejemplo: ver un contenido ya comenzado desde su inicio (start over), poner en pausa un programa que se está viendo en directo (timeshift), encadenar los episodios de la temporada de una serie para su visionado, buscar los canales en función del género que más le guste al cliente y por supuesto, grabación.

Además del lanzamiento de los nuevos servicios también se ha continuado enriqueciendo la oferta en contenidos incorporando dos potentes canales a la carta, Canal de Estrenos de Cine y Canal de Series, dirigidos tanto a los amantes del cine que quieren poder ver los últimos éxitos de las salas de cine, como a los que quieren disfrutar de las series de más éxito tanto de público como de crítica. También se ha añadido a la oferta otros canales como Somos y Extreme Sports, y se ha enriquecido el Videoclub que permite al cliente elegir

entre una gran variedad de contenido, desde cine de estreno y películas de adulto hasta una gran cantidad de títulos gratuitos.

### **Conocimiento del cliente: Marketing ONE2ONE**

A lo largo del año 2015 hemos profundizado en el conocimiento del cliente y en la generación de propuestas de valor adaptadas a las necesidades y realidades de cada uno de ellos. Desde la propia captación, se realiza un trabajo de upselling y crossselling segmentado, con el objetivo de generar mayor satisfacción y fidelidad de cada uno de los clientes con Euskaltel. Apoyados en una mayor y mejor multicanalidad (con una profundización en los elementos online), se presentan los productos más adecuados para cada particularidad, procesando las respuestas de cada caso para enriquecer nuestro conocimiento del cliente y mejorar en la propuesta de valor.

Al mismo tiempo, se organizan y realizan acciones proactivas y reactivas orientadas a la retención, en las que se busca adaptar la situación de cada uno de los clientes



a sus nuevas realidades, con ajuste de productos en los que se busque el mejor equilibrio entre prestaciones y precio.

## Negocios

En 2015 hemos comenzado la comercialización de la Tarifa Equipo, una tarifa multilínea enfocada a Negocios con varios empleados, con llamadas ilimitadas y 2GB por cada línea y a un precio sin competencia. Asimismo, hemos sacado al mercado un nuevo paquete de servicios convergente enfocado a Negocios denominado Euskaltel PRO. Con esta solución se cubren de forma global las necesidades del segmento de pequeñas empresa, a través de una solución de conectividad de altas prestaciones (Voz y Banda ancha), incluyendo además una serie de servicios de valor añadido para pequeñas empresas como son la voz convergente fijo-móvil, servicios de correo y las llamadas internas del negocio.

## Empresa

En el segmento de empresas hemos concentrado los esfuerzos en mejorar nuestra oferta de productos de seguridad con el objetivo de posicionarnos como referente de seguridad informática para el segmento PYME. Hemos lanzado el servicio de protección ante ataques de denegación de servicio que completa nuestra oferta de servicios de seguridad perimetral, en la que el producto mejor valorado por nuestros clientes es el Firewall en la Nube. Sin olvidarnos de mejorar también los servicios de seguridad del puesto gracias a los acuerdos que tenemos con Panda, que nos han permitido incluir en nuestra oferta el servicio de antivirus de móvil.

Con el objetivo de facilitar a nuestros clientes herramientas de gestión que les permitan mejorar su productividad, hemos llegado a un acuerdo con IBM para integrar su servicio de Gestión Remota de Dispositivos Móviles (MaaS360) en nuestro catálogo de productos. Este servicio permite a nuestros clientes tener un control completo sobre su parque de dispositivos móviles, disponer de un inventario actualizado permanentemente, controlar las aplicaciones que corporativamente están permitidas o borrar remotamente todos los contenidos corporativos del dispositivo en caso de pérdida o robo, entre otras muchas funcionalidades.

Sin olvidarnos del objetivo de reducción de costes para nuestros clientes, seguimos avanzando en el desarrollo de nuestra oferta de externalización de servicios corporativos consolidando nuestros Servicios de Datacenter apoyados en nuestras propias infraestructuras de CPD.

## **Continuar con un enfoque disciplinado de la inversión en infraestructuras para apoyar una estrategia comercial de éxito**

Utilizamos nuestra propia red de cable de nueva generación, totalmente desarrollada, que es una de las más avanzadas de Europa, que proporciona una clara ventaja competitiva para preservar y favorecer nuestro crecimiento.

Nuestra red está totalmente desarrollada y tiene un mantenimiento y reposición que representa aproximadamente el 84% de las inversiones. Vamos a seguir haciendo inversiones con criterio para el mantenimiento, en equipos de cliente y, cuando sea necesario, para mejoras



que sustentan la estrategia comercial. Por ejemplo, mientras que la red es actualmente capaz de ofrecer velocidades de hasta 500 Mbps, con una serie de mejoras, podría llegar a ofrecer velocidades de hasta 800Mbps, si la demanda evoluciona en esa dirección.

Una red totalmente desarrollada significa que se ha tenido un nivel estable de inversiones durante los últimos años (46,9 millones de euros en 2015, 42,2 millones de euros en 2014 y 41,5 millones en 2013) y se espera que las futuras inversiones estén principalmente vinculadas al éxito comercial. Se va a continuar aplicando un enfoque disciplinado con las inversiones, incluyendo futuros despliegues de redes fijas y móviles. Se espera que las inversiones estén entre 40 y 45 millones de euros en 2016 y se mantengan en el futuro entre el 13% y 14% del total de los ingresos.

### **Continuar optimizando la eficiencia de los procesos e impulsar la digitalización para mejorar aún más la rentabilidad**

El Ebitda ajustado, que no incorpora el efecto

de los gastos relacionados con el proceso de salida a Bolsa ni con la operación de adquisición de R Cable, asciende a 158,1 millones de euros en 2015, lo que supone un incremento del 1,5% respecto al del ejercicio 2014, con un margen sobre ingresos del 48,2%. Estos resultados demuestran el éxito en la gestión de costes operativos y de las medidas de eficiencia puestas en marcha en los ejercicios anteriores.

Para ese fin, a medida que se siguen evaluando los procesos internos para identificar oportunidades de racionalización, se han identificado claramente varias áreas de mayor crecimiento. Nuestra estrategia "online primero" tiene como objetivo incrementar las interacciones digitales con los clientes, así como determinados procesos de negocio internos con el fin de proporcionar una menor estructura de costos y más flexible.

### **Avance 2016**

Como indicamos en nuestra estrategia, Euskaltel está avanzando en ofrecer a sus clientes acceso de alta velocidad en



cualquier lugar, a través de su red de fibra, puntos de acceso WiFi y el despliegue previsto de su red 4G.

Por otro lado, estamos impulsando nuestro crecimiento con la ampliación de la base de clientes a través de la captación de la demanda latente de fibra óptica por parte de los clientes de ADSL.

Otra vía de trabajo es la optimización de la eficiencia de los procesos para aumentar su rentabilidad y mantener sus niveles de generación de flujo de caja, aportando una flexibilidad que permitirá procurar rendimientos atractivos para sus accionistas y plantear adquisiciones estratégicas creadoras de valor.

Euskaltel trabaja en continuar aumentando el valor de vida del cliente desarrollando acciones de "up-selling" y "cross-selling" a la base de clientes existente, en la adquisición de nuevos clientes de paquetes de valor, así como promover la movilidad y orientación a los usuarios de ADSL para que se cambien a nuestra fibra.

La Reflexión Estratégica realizada en 2016 continúa con un enfoque de objetivos ambiciosos que permitan seguir creciendo durante los próximos años:

## ÁMBITO ECONÓMICO-FINANCIERO: UN PROYECTO SOSTENIBLE

En Euskaltel la gestión Económica se coordina desde el Centro de Decisión Económico-Financiero, desde donde también se ha desarrollado un esquema de reporting corporativo que facilita la gestión de los Centros de Decisión y permite fomentar la transparencia de la compañía al compartir información con los distintos Grupos de Interés.

En cuanto a la gestión de riesgos, dada su actividad y el sector en el que opera, Euskaltel utiliza métodos de evaluación del riesgo financiero acordes con su actividad y ámbito de actuación de forma que realiza una gestión adecuada de los mismos. Los principales riesgos son:

- Riesgo de crédito. Entre las distintas políticas y prácticas para hacer frente a estos riesgos destacan la política de scoring-aceptación de clientes, la práctica de monitorización continua del crédito disponible de clientes, que reduce la posibilidad de impago de saldos significativos de cuentas a cobrar, y la gestión de cobro y recobro que realiza de las deudas impagadas.

Adicionalmente, para los deudores que,

	OBJETIVO 2016	VALOR OBJETIVO
CRECIMIENTO	Ingresos Totales de Gestión e Incremento de clientes	30,0% (*)
RENTABILIDAD	EBITDA y FCF	30,0% (*)
INNOVACIÓN	Número de productos avanzados lanzados y número de ellos netos conectados	15,0% (*)
SINERGIAS INTEGRACIÓN EUSKALTEL + R	Importe Sinergias (gastos + Inversiones)	25,0% (*)

(\*) Peso ponderado de cada objetivo sobre el total.



puntualmente, puedan presentar saldos por un importe significativo, existe una adecuada política de avales y, para aquellos deudores que simultáneamente puedan presentar saldos a pagar, se mantiene la práctica de contratación con una cláusula de compensación automática de saldos.

- **Riesgo de liquidez.** Euskaltel adecúa el perfil de vencimiento de su deuda a su capacidad de generar flujos de caja para atenderlos. Para ello, establece planes de financiación trianuales. Con revisiones anuales y análisis quincenales de su posición financiera, que incluyen proyecciones a largo plazo, junto con un seguimiento diario de los saldos y las transacciones bancarias.

- **Riesgo de mercado.** Euskaltel tiene establecidas diversas políticas de compras y contrataciones que incentivan su ámbito territorial, así como políticas dirigidas a mitigar, en lo posible, la concentración de saldos y transacciones, y a reducir la posibilidad de concentración de operaciones en pocos agentes.



ESPECIFICACIÓN	2013	2014	2015
DATOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (MILES DE EUROS)			
Ingresos totales	334.891	321.161	327.756
Ingresos por operaciones	329.148	315.109	322.292
Deuda Financiera Neta	325.962	236.910	1.369.142
Cash-Flow operativo	113.602	113.640 (*)	111.266
Resultado del Ejercicio	50.092	36.783 (**)	6.781
Volumen total de impuestos pagados	81.832	79.707	97.643

(\*) Definido como EBITDA menos inversiones.

(\*\*) Resultados del ejercicio 2014 reexpresado (ver cuentas anuales)



A continuación se presentan los resultados de los objetivos de 2015:

OBJETIVO 2015 (*)	Peso porcentual	Resultado	Valor de Cumplimiento
Ingresos Totales de Gestión	35,0%	99,5%	34,8%
EBITDA	50,0%	98,8%	49,4%
Flujo de caja libre	15,0%	96,8%	14,5%

(\*) El Consejo ha considerado premiar el sobre esfuerzo de toda la organización, dando un resultado para los objetivos de empresa del 100%.

## ÁMBITO AMBIENTAL

Euskaltel, debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno, lo que condiciona el ámbito de los objetivos ambientales que establece y nos permite asegurar que del mismo no se derivan riesgos para la actividad de la empresa que no estemos gestionando. La Dirección de Organización y Calidad coordina todo lo relacionado con el Medio Ambiente.

A continuación se puede ver la definición, seguimiento y cierre de los objetivos 2015 que sobre este ámbito se han definido y cuyo desarrollo se explica en el capítulo 5 Medio Ambiente:



OBJETIVOS DE MEDIO AMBIENTE		2015							
DEFINICIÓN				SEGUIMIENTO					
OBJETIVOS E INDICADORES				META	UNID.	REDUCCIÓN O MEJORA	VALOR Acumulado 2014	%mejora	¿cumple?
Emisiones	Obj.	<b>Reducir las emisiones de GEI</b>							
	Indic.	Emisiones de GEI (de alcance 1+2) por cliente	< 5,084	kg CO2/cliente	2% s/dato 2014	5,188	5,810	-12,0%	No (1)
Residuos Peligrosos	Obj.	<b>Reducir los residuos de baterías de plomo generadas por averías</b>							
	Indic.	Peso de residuos de baterías de Pb generadas por averías	< 6,194	gr/cliente	5% s/dato 2014	6,520	5,696	12,6%	Sí
Gestión	Obj.	<b>Obtener la verificación de la Declaración Ambiental EMAS (según EMAS III)</b>							
	Indic.	Declaración ambiental verificada	100%	%	---	100%	100%	---	Sí
Gestión	Obj.	<b>Obtener la huella de producto/servicio Euskaltel Wifi ofrecido por Euskaltel</b>							
	Indic.	ACV del producto/servicio Euskaltel Wifi finalizado	100%	%	---	100%	100%	---	Sí

(1) Los motivos por los que no se ha alcanzado el objetivo "Reducir las emisiones de GEI" en 2015 se debe a que las emisiones indirectas por consumo eléctrico representan el 96,7% de las emisiones totales en Euskaltel, y son directamente proporcionales al valor del mix eléctrico nacional. Este parámetro depende de las diferentes fuentes de energía (centrales de carbón, hidroeléctricas, nucleares, etc.) utilizadas para generar la electricidad en el conjunto del estado, y por tanto ajeno a la actividad de cualquier empresa, entre ellas Euskaltel. Este valor ha aumentado en un 25,8% en 2015 con respecto a 2014.



## ÁMBITO SOCIAL

La contribución al desarrollo económico y social de nuestra comunidad es considerada por Euskaltel como una parte fundamental de su actividad empresarial y así lo ha establecido en su Misión (ver apartado siguiente).

Esta contribución se coordina, principalmente, a través de las diferentes direcciones del Centro de Decisión de Secretaría General y Relaciones Externas, así como del de Organización, Recursos Humanos y Calidad, gestionando, por una parte, las actividades de relaciones con los socios, la actividad institucional que incluye el mecenazgo y el patrocinio, así como, el desarrollo de la política de responsabilidad social y, por otra, la seguridad y salud de las personas, la formación y el desarrollo profesional para los empleados de Euskaltel, el impulso al uso y calidad lingüística del euskera.

En la línea de implicación con la sociedad en la que desarrollamos nuestras actividades se encuentran los proyectos realizados por Euskaltel en ámbitos como I+D y la promoción del euskera. El reflejo de la incidencia y del incremento de los proyectos desarrollados lo encontramos en los volúmenes de subvenciones que hemos recibido para su desarrollo. En el año 2015, el volumen de subvenciones cobradas ha ascendido a los 367.192,54 euros. El área básica que recibe estos importes es la de I+D que representa el 56,66% del importe global del año 2015, un 6,34% va destinado a la promoción del euskera, otro 14,65% a la formación y otro 22,34% al despliegue.

A continuación se puede ver el detalle de los objetivos 2015 que sobre este ámbito se han definido y cuyo desarrollo se explica en el capítulo Comprometerse con las personas y el capítulo Nuestro Compromiso Social:

OBJETIVOS 2015	Valor Objetivo	Resul.	Cump.
<b>Prevención de Riesgos Laborales</b>			
Gestionar nuevo marco de coordinación de actividades.	100%	50%	NO (1)
<b>Recursos Humanos</b>			
Avanzar en el concepto de empresa saludable	25%	25%	SI
Avanzar en la aplicación de medidas de conciliación a través de la flexibilidad	100%	100%	SI
<b>Derechos Humanos</b>			
Desarrollar acciones derivadas del Plan de Igualdad y Diversidad	100%	100%	SI
<b>Ámbito social</b>			
Definir los patrocinios alineados con la estrategia para el mercado natural de Euskaltel.	100%	100%	SI
Colaborar con las Instituciones en la generación de nuevos proyectos de despliegue de redes ultrarrápidas o tecnologías alternativas en la CAPV.	100%	100%	SI
Puesta en valor y comunicación de EKT Konekta (Fundación Euskaltel ) como elemento de unión de personas, ideas y entidades que trabajan con la tecnología por y para las personas.	100%	100%	SI
Impulsar el Sistema de Gestión de Riesgos para la Prevención de Delitos.	100%	100%	SI
Impulsar un programa de voluntariado corporativo en Euskaltel.	50%	100%	SI
Trabajar sobre el concepto del valor social de la empresa y su monetización	50%	100%	SI

(1) Como consecuencia del marco de relación resultante de la externalización de la gestión de la red y del nuevo modelo de subcontratación, ha habido dificultades en el proceso de coordinación con algunos proveedores. Ello se ha traducido en que no en todos los casos se haya realizado correctamente la coordinación a nivel documental. No obstante, se han seguido llevando a cabo las inspecciones en campo con el objetivo de no disminuir los niveles de seguridad en la ejecución de tareas.

# GOBIERNO CORPORATIVO

Este capítulo cubre los Principios 1, 2, 8 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Euskaltel considera que el despliegue de su política de Buen Gobierno está indisolublemente asociada a la buena administración de la empresa, para velar por sus legítimos intereses, para asegurar su sostenibilidad, para supervisar y orientar su marcha, respetando las normas legales, la ética y los derechos de aquellos, que sin ser propietarios, tienen intereses directos o indirectos en la conducta y la marcha de la misma (clientes, proveedores, socios, empleados, autoridades, competidores y el público en general), en temas como por ejemplo el medio ambiente, la seguridad de la información o la lucha contra la corrupción.

Este Sistema de Gobierno Corporativo está fundamentado en el compromiso que asume Euskaltel con las mejores prácticas de buen gobierno, ética empresarial y responsabilidad social en todos sus ámbitos de actuación, tomando como referencia el Código de Buen Gobierno de la CNMV

para las sociedades cotizadas, y cuenta con una serie de elementos que lo perfilan como son:

- Misión, visión y valores
- Políticas Corporativas
- Normas y códigos internos
- Perfil societario de Euskaltel (Gobierno de Euskaltel)

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Nuestra **Misión** está orientada a la generación de valor:

*“Responder de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas y ayudar a la mayor productividad de las empresas facilitándoles herramientas de comunicación y gestión de la información, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestra Comunidad”.*

Nuestra **Visión** de futuro es ambiciosa y



supone un gran compromiso:

*“Compañía líder en la CAPV en la aportación de soluciones globales TIC adaptadas a las necesidades del mercado, y al servicio de sus clientes, siendo referente en la atención, compromiso y acompañamiento, además de atenta a las oportunidades de crecimiento y desarrollo, tanto en nuevos negocios como en otros mercados geográficos.”*

**Valores Corporativos:** nuestras señas de identidad:

*“Los valores corporativos conforman nuestras señas de identidad, determinan nuestras formas de hacer y de entender el marco de interrelación con las personas, internas y externas.”*

## **POLÍTICAS CORPORATIVAS**

En este ámbito Euskaltel tiene establecidas

políticas que desarrollan los principios reflejados en el Sistema de Gobierno Corporativo y que contienen las pautas que rigen tanto la actuación de la Compañía, como la de sus administradores, directivos y profesionales:

### **Política de Buen Gobierno**

Establece los principios de buen gobierno para Euskaltel, para lograr los objetivos de la empresa de forma eficiente y conforme con sus obligaciones, respetando el objeto y el interés social de Euskaltel. El Gobierno Corporativo, se estructura como un sistema de relaciones entre Accionistas, Consejo de Administración y Dirección, y se articula en procesos por los que estos tres órganos interaccionan, dirigen y controlan el futuro de la organización, sobre la base de que toda empresa debe ser responsable y sostenible, pero más aún debe estar gobernada con criterios éticos y de transparencia, claramente definidos.



## Política de Defensa Corporativa

Esta política constituye el marco de referencia orientado a garantizar, ante accionistas, administraciones públicas y demás grupos de interés y ante los órganos judiciales que Euskaltel ejerce el debido control que legalmente le resulta exigible, sobre administradores, directivos, empleados y demás personas o entidades dependientes de la Compañía, basando las actividades de Euskaltel en el principio de respeto de la ley así como en la promoción y defensa de los Valores Corporativos.

Como desarrollo de esta Política se ha continuado con la implantación de un Sistema de Gestión de Riesgos para la Prevención de Delitos, que partiendo de la definición de un mapa de riesgos penales y de su evaluación se establece un manual de prevención de riesgos basado en controles para su mitigación con un enfoque especial en el establecimiento de medidas anticorrupción y la implantación de mecanismos para su seguimiento y evaluación, así como un sistema de denuncias a través del canal ético, de forma que se continua así con la ampliación y mejora del Sistema de Gestión de Riesgos de Euskaltel, que incluye riesgos del ámbito de los Derechos Humanos. Para garantizar el despliegue de esta política se ha puesto en marcha un plan de formación interna a toda la compañía.

En la Intranet se encuentra también el Código Ético y de Conducta que recoge tanto la ética de la organización como las conductas rechazables de los empleados, con un especial capítulo en los temas de anti-corrupción. No obstante existen otros

canales para recibir reclamaciones sobre impactos Sociales que puedan afectar a Euskaltel como son: la web corporativa, la dirección de correo asociada al contenido de la memoria de RC ([memoriarc@euskaltel.com](mailto:memoriarc@euskaltel.com)); o a través de las preguntas abiertas de la encuesta de sociedad. No se ha recibido durante 2015 ninguna comunicación en este sentido.

Durante el año 2015, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención grave de las normativas y el buen gobierno establecidos en la Compañía.

Euskaltel ha establecido políticas para enmarcar la gestión de los riesgos en la Compañía:

### *Política de Control y Gestión de Riesgos*

Esta política establece los principios básicos y el marco general de actuación para el control y gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrente Euskaltel: financieros, de mercado, de fraude, medioambientales, laborales, de la información, tecnológicos, operativos, legales.

### *Política de Gestión de Riesgos de la Información*

Establece las directrices para llevar a cabo periódicamente una gestión de riesgos de la información, compuesta de un análisis de los riesgos y de su tratamiento para los riesgos que se consideren no aceptables por la Compañía. En 2015 se ha actualizado el análisis de riesgos de la información y se ha elaborado, derivado de dicho análisis, el plan de tratamiento de los mismos,



estableciendo acciones para los riesgos considerados como no aceptables.

### *Política de Seguridad de la Información*

Establece un marco de referencia que define las directrices de actuación, mediante un enfoque preventivo, detectivo y correctivo, para garantizar que la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información corporativa y la de sus clientes, proveedores, y empresas colaboradoras no se vea comprometida. En 2015, derivado del despliegue de esta política, se ha continuado con la mejora del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, abordando conceptos como la Continuidad del Negocio, una de las claves para garantizar la sostenibilidad del mismo.

Euskaltel tiene establecido un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información conforme a la norma ISO 27001 certificado externamente desde 2012, habiéndose realizado en 2015 la correspondiente auditoría de renovación. Este sistema contempla la política de Protección de Datos donde se encuentran los procedimientos específicos para llevar a buen fin esta política.

A estos efectos, es objeto de los citados procedimientos la gestión y el mantenimiento de los datos personales siguiendo el principio de calidad de los datos que informa la legislación en la materia, el ejercicio de los derechos que asisten en la materia a los clientes (acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos) de acuerdo con el principio del consentimiento del interesado, así como el acceso a los datos personales

de clientes para la prestación de servicios por terceros que permite el obligado control de la utilización de los mismos. Es parte esencial de esta política, la aplicación de las medidas de seguridad correspondientes al nivel exigido por la legislación. En 2015, en cumplimiento de la LOPD, se ha realizado la auditoría bienal correspondiente, verificando el cumplimiento de dicha Ley en el sistema de gestión de Euskaltel, estando prevista en 2017 la realización de la siguiente auditoría.

En el 2015 se ha realizado por nuestros clientes 2305 solicitudes y 42 reclamaciones realizadas en esta materia, no habiéndose recibido ninguna sanción por incumplimiento de leyes u obligaciones sobre el particular. Así mismo, durante 2015, el módulo formativo sobre protección de datos y seguridad de sistemas, se ha mantenido a disposición de las personas de Euskaltel en la intranet corporativa con el fin de formar a los trabajadores a fin de garantizar que conozcan sus obligaciones, así como su deber de seguridad y secreto sobre los datos personales a los que acceden en el desempeño de sus funciones.

Cabe destacar que la confidencialidad constituye uno de los principios éticos de actuación del equipo humano, recogidos en su código ético y de conducta.

Euskaltel tiene establecidas varias políticas que tienen como objetivo favorecer por una parte una cultura de gestión avanzada y por otra la responsabilidad individual entre sus empleados, contribuyendo a mejorar el bienestar de las personas, el impulso del desarrollo económico y social y la creación de valor para sus grupos de interés, incluyendo la sociedad en general y el medio ambiente:



### *Política del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales).*

El Sistema de Gestión, desde un enfoque de apuesta por la gestión avanzada como elemento clave para la competitividad, integra las políticas de la compañía, que se despliegan en los procesos necesarios para la obtención de la satisfacción del cliente, el cuidado y mejora del medio ambiente, la gestión de todo tipo de riesgos y el bienestar de las personas. Euskaltel adquiere con esta política, entre otros, el compromiso de mejorar continuamente nuestros productos, servicios y formas de trabajo.

### *Política de Responsabilidad Social*

Establece los compromisos y líneas generales a desarrollar en el sistema de gestión de la Compañía, que constituye el aglutinador del esfuerzo para la acción responsable de la compañía y convierte el compromiso como empresa sostenible en valor para sus grupos de interés y la propia organización. En el marco del despliegue de esta política se ha renovado en 2015 nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas firmado en 2003, fruto del cual se ha elaborado y publicado el Informe de Progreso 2014 (Calificado Advanced).

Asimismo se ha elaborado la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Euskaltel de acuerdo al GRI (Global Reporting Initiative), la cual ha sido sometida a verificación por un tercero reconocido (AENOR), habiendo sido calificada como A+ el 15 de septiembre de 2015.

### **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

A lo largo de esta memoria son muchas las evidencias de los compromisos y comunicaciones que Euskaltel realiza con



sus grupos de interés como despliegue de su política de responsabilidad social. Un exponente claro de la participación de los grupos de interés es la gestión de su percepción que se conoce, entre otros métodos, a través de los estudios de satisfacción.

Euskaltel, a través de su sistema de gestión, despliega un enfoque que valora el conocimiento de la percepción de los diferentes grupos de interés para incorporarla a su gestión con objeto de establecer áreas de mejora para impulsar políticas de compromiso con nuestro entorno social.

En 2015, Euskaltel con la salida a Bolsa, y la compra de R a finales de año, el operador de cable de Galicia, hemos consolidado nuestro liderazgo como operador de telecomunicaciones en el norte, por eso a lo largo de 2016, conforme vayamos integrando ambas organizaciones, queremos consultar a los diferentes grupos de interés su opinión ante esta nueva andadura empresarial.

Para ello dispone de varias herramientas:

### **Encuesta a la Sociedad**

Euskaltel realiza periódicamente encuestas a la sociedad, la última completa a finales de 2013. El objetivo principal de la Encuesta de Sociedad es conocer por una parte "las demandas de los diferentes grupos de interés para su posterior integración en la estrategia de la empresa y por otra parte analizar el comportamiento actual de Euskaltel en relación a esas demandas".



GRUPO DE INTERÉS	Herramienta de	Interacción	Periodicidad
Sociedad	Encuesta de sociedad	Continua	Bienal
Personas	Encuesta de Clima/ Encuesta de Sociedad	Continua	Bienal
Proveedores	Encuesta de sociedad	Continua	Bienal
Contratas/Instaladores	Encuesta de sociedad	Continua	Bienal
Distribuidores	Encuesta de sociedad	Continua	Bienal
Clientes Empresa	Estudio de satisfacción de clientes	Continua	Continua
	Encuesta de Sociedad	Continua	Bienal
Clientes Residencial	Estudio de satisfacción de clientes	Continua	Continua
	Encuesta de Sociedad	Continua	Bienal
Consejeros / Socios	Reuniones Consejo de Administración	Periódica	Al menos, trimestral
	Reuniones Junta General de Accionistas	Periódica	Al menos, anual
	Encuesta de sociedad	Continua	Bienal

La encuesta está basada en 25 atributos; hasta no realizar la nueva consulta Euskaltel basa su Plan Director RSE en las expectativas identificadas en la pasada consulta, cuyos resultados se expusieron en la Memoria de RC 2014.

### Encuestas a Clientes

En el ámbito de este grupo de interés, destacan los estudios que se realizan dirigidos principalmente al segmento de clientes residenciales:

- aquellos dirigidos a conocer los motivos de baja y motivos de no contratación de determinados servicios. En ambos casos, el objetivo es conocer qué podemos hacer para resolver esta situación/anticiparnos para posteriores situaciones similares. Las acciones de mejora que se realizan van desde cambios en el producto, en los precios o en la comunicación.
- otro tipo de estudios que utilizamos con frecuencia son los conjoints que nos permiten ajustar ofertas o productos que queremos lanzar al mercado teniendo en cuenta los diferentes targets de clientes

y no clientes. En función de los resultados, ajustamos las características del producto, el precio, etc.

- los estudios cualitativos (focus groups), los utilizamos principalmente como test de productos, o pre test de campañas de comunicación, y nos permiten adecuar el mensaje, la creatividad o el producto mismo.

Por otro lado, venimos realizando a lo largo del año el tracking de publicidad e imagen, que nos permite realizar un análisis del impacto de la comunicación que lanzamos y de la evolución de la imagen de la compañía en cuanto a atributos específicos. Este estudio lo realizamos entre clientes y no clientes.

También se mide la satisfacción de los clientes a través de una encuesta realizada en cada contacto del cliente con los servicios de atención.

Los valores indican una alta satisfacción de los clientes con los servicios solicitados, tanto para los clientes de empresa como de residencial, y en general para todos los servicios de atención al cliente, como puede observarse en la siguiente tabla:



		2013	2014	2015
RESIDENCIAL	Información	9,20	9,10	9,04
	Servicio Técnico	9,20	9,10	9,03
EMPRESA	Información	8,80	8,90	8,90
	Servicio Técnico	9,20	9,20	9,20

Además, en aquellas interacciones con el segmento empresa, en las que éste califica el servicio como deficiente (nota inferior a 5), se vuelve a contactar con el cliente para conocer el motivo de la insatisfacción y corregir los fallos que se hayan podido producir en la prestación del servicio. En el caso del segmento residencial se analizan las tipologías, fases, producto y causa en las que se da dicha insatisfacción para buscar áreas de mejora y aumentar la satisfacción del cliente.



## Encuestas a Personas

Euskaltel a la vista del proceso de transformación que ha vivido en 2015, ha considerado apropiado la realización de la encuesta de clima a las personas a lo largo de 2016, a la finalización del proceso de integración organizativa. No obstante, en el marco de la Encuesta de Sociedad lanzada

en 2016, y a través de la herramienta work café y dado que está incluido como grupo de interés el colectivo empleados, se han identificado para los atributos que han considerado como más importantes por este colectivo, los siguientes resultados:

Orden	Atributos	Importancia (*)	Resultados (*)
1	Garantizar la supervivencia en el largo plazo de la organización	4,55	3,73
2	Conseguir solidez financiera y solvencia	4,45	4,18
3	Establecer una relación diferencial y cercana con los clientes	4,36	2,73
4	Mejorar los productos y servicios que ofrece la organización	4,27	3,09
5	Mejorar la reputación e imagen corporativa de la organización	4,27	3,45
6	Ser fiel a la misión, visión, valores de la organización	4,18	2,82
7	Imagen general de Euskaltel en la sociedad	4,18	3,18
8	Mejorar las condiciones laborales de las/os trabajadoras/es	4,00	3,09
9	Mejorar los resultados económicos obtenidos por la organización	4,00	4,00
10	Potenciar el desarrollo profesional	4,00	2,27
11	Ser tractor en el desarrollo de la sociedad de la información	4,00	2,82



Cumplimiento Satisfactorio



Cumplimiento Neutro



Cumplimiento No Satisfactorio



Tomando en cuenta la totalidad de los atributos considerados en esta encuesta, el colectivo de empleados ha valorado como puntos fuertes de Euskaltel los comportamientos: “conseguir solidez financiera y solvencia”, “mejorar los resultados económicos obtenidos por la organización”, “garantizar la supervivencia a largo plazo de la organización” y “mejorar la reputación e imagen corporativa de la organización”, y como áreas a mejorar los comportamientos: “potenciar el desarrollo profesional” “establecer una relación diferencial y cercana con los clientes”, “ser fiel a la misión, visión y valores de la organización” y “ser tractor en el desarrollo de la sociedad de la información”.

Como parte del desarrollo de estas políticas y del compromiso de Euskaltel con la responsabilidad social se ha establecido que Euskaltel forme parte de foros de encuentro, de aprendizaje y compartición de buenas prácticas en aras de la sostenibilidad empresarial; entre estos foros destacamos: Red Pacto Mundial España, Izaite, Euskalit, Innobasque, Basque Ecodesign Center, etc. En 2011 nos adherimos a la iniciativa de Principios para el empoderamiento de la mujer, iniciativa conjunta de Unifem y del Pacto Mundial de la ONU. Algunos ejemplos de compartición de buenas prácticas son:

En el marco de la XXI edición de la Semana Europea de la Gestión Avanzada representantes de diversas empresas asistieron a la jornada “Comprometidos con la tracción ambiental”, en el que Euskaltel presentó su Sistema de gestión para la prevención de delitos.

Euskaltel participó como ponente en una Jornada informativa, organizada por Aenor y Prysmá y celebrada en la Universidad de Deusto. En ella se trató sobre las ventajas derivadas de la implantación y certificación

de medidas para la prevención de delitos en las organizaciones.

### Premios, reconocimientos y certificaciones

Euskaltel es auditado periódicamente por entidades reconocidas en diferentes campos de su actividad y ha renovado sus certificados:

- Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)
- Certificado del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001)
- Inscripción en el Registro en el Sistema Comunitario EMAS III
- Certificado del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001)
- Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001)
- Certificado del Sistema de Gestión para la prevención de delitos

*Estos certificados están disponibles al público en nuestra página web ([www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)).*





Euskaltel ha recibido los siguientes premios y reconocimientos durante 2015:

- Premio a la empresa altruista del año concedido por el Ayuntamiento de Getxo como reconocimiento al patrocinio del Euskaltel Bowdzilla de Skate.
- Premio a la campaña de WiFi is in the Air.
- Premio PesMes 2015 a la Acción Específica de Marketing: Campaña de Comunicación "Wifi is in the Air - <http://www.asociacionmarketing.com/pesmes-2015/>
- Los Premios Máster Marketing; galardón impulsado por la Asociación de Graduados del Máster en Marketing y Dirección Comercial de la UPV/EHU y el Instituto de Economía Aplicada del departamento de Economía Financiera II de la UPV/EHU, que distingue a aquellas empresas y profesionales vascos que han destacado en esta disciplina.
- Finalistas en la sección vasca al premio del Quality Innovation of the year (QIY) con nuestro lanzamiento de Euskaltel Wifi.

## **NORMAS Y CÓDIGOS INTERNOS**

Como herramientas para recoger el conjunto de conductas que deben guiar la actividad tanto de la compañía como de las personas de la organización, que orienta a los miembros de la misma en la toma de decisiones y también como herramienta de mejora en la reputación de la empresa, Euskaltel ha definido:

### **Código Ético y de Conducta de Euskaltel**

El Consejo de Euskaltel ha aprobado en 2015 un nuevo código ético y de conducta en el que se establece los principios de

actuación y las pautas de conducta a los que debe atenerse el comportamiento de Euskaltel, de sus personas y de aquellas que trabajan en su nombre, en sus relaciones internas y hacia el exterior, en su desempeño diario.

Este código se define y está disponible para nuestros grupos de interés a través de la web corporativa ([http://www.euskaltel.com/CanalOnline/nosotros/conozcanos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/CanalOnline/nosotros/conozcanos/Responsabilidad_Social)), con objeto de trasladar a los agentes de la cadena de suministro nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), así como promover interna y externamente buenas prácticas en clave Responsabilidad Social.

### **Reglamento interno de Conducta en los mercados de valores de Euskaltel**

El Consejo de Euskaltel ha aprobado en 2015 un Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, en cumplimiento del mandato establecido en el artículo 80.2 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores (en adelante, la "LMV"). El objetivo de este Reglamento es regular las normas de conducta a observar por la Sociedad, sus órganos de administración, empleados y representantes en sus actuaciones relacionadas con el mercado de valores, conforme a lo previsto en el Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la LMV, en materia de abuso de mercado.

## **GOBIERNO DE EUSKALTEL**

### **Nuestros accionistas**

A 31 de diciembre de 2015, el capital social de Euskaltel era de 455,5 millones de euros y la prima de emisión ascendía a 207,6



millones de euros.

El importe de los Fondos Propios de la Compañía ascendía a la cifra de 702,1 millones de euros.

## Órganos de Administración

Los Órganos de Administración de Euskaltel son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.



## Junta General de Accionistas

Tal y como establece la legislación vigente, dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio se reúne la Junta General de Accionistas de Euskaltel para aprobar las Cuentas Anuales del ejercicio anterior, censurar la gestión social y resolver sobre la aplicación del resultado (Junta General

Ordinaria).

Asimismo, la Junta General de Accionistas se reúne en caso de que las circunstancias concretas del momento así lo requieran (Junta General Extraordinaria), pudiendo celebrarse al año tantas sesiones de la Junta General Extraordinaria de Accionistas como sea necesario.

## Participaciones Significativas de Euskaltel a 31 de diciembre de 2015:

Nombre o denominación social del accionista	Número de derechos de voto directos	Derechos de voto indirectos		% sobre el total de derechos de voto
		Titular directo de la participación	Número de derechos de voto	
KUTXABANK, S.A.	38.087.977		0	25,08%
CORPORACIÓN FINANCIERA ALBA, S.A	0	Alba Europe, S.à.r.l.	15.186.055	10,00%
ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.	0	Abanca Corporación Industrial y Empresarial, S.L.U.	8.004.960	5,27%
BLACKROCK INC.	0	Black Rock Investment Management (UK) Ltd	7.771.437	5,11%
FRANKLIN MUTUAL ADVISERS, LLC	0	Frankin Mutual European Fund	6.100.000	4,01%



## Consejo de Administración

Euskaltel está administrada por un Consejo de Administración. En los Estatutos de Euskaltel se establece que el Consejo de Administración estará formado por un mínimo de 5 Consejeros y un máximo de 15, correspondiendo su nombramiento a la Junta General de Accionistas. Los Consejeros podrán ser personas físicas o jurídicas, accionistas o no accionistas.

Euskaltel está administrada por un Consejo de Administración, cuya composición es la siguiente:

MIEMBROS	CARGO	CATEGORÍA	FECHA ÚLTIMO NOMBRAMIENTO
D. Alberto García Erauzkin	Presidente	Ejecutivo	20-12-2012
D. José Ángel Corres Abasolo	Vicepresidente/Consejero Coordinador	Independiente	08-03-2013
Dña. Alicia Vivanco González	Vocal	Dominical	08-03-2013
D. Alfonso Basagoiti Zavala	Vocal	Dominical	08-03-2013
D. Javier Fernández Alonso	Vocal	Dominical	12-11-2015
D. Richard David Alden	Vocal	Independiente	08-03-2013
Dña. Bridget Cosgrave	Vocal	Independiente	20-12-2012
Dña. Belén Amatriaín Corbi	Vocal	Independiente	31-03-2015
D. Iñaki Alzaga Etxeita	Vocal	Independiente	31-03-2015
D. Francisco Javier Allende Arias	Secretario No Consejero	-	20-12-2012
D. Javier Ruiz-Cámara Bayo	Vicesecretario No Consejero	-	08-03-2013

Todos los miembros del Consejo de Administración son Consejeros externos salvo el Presidente, D. Alberto García Erauzkin, que es ejecutivo.

El Consejero independiente D. José Ángel Corres Abasolo ostenta la condición de Vicepresidente del Consejo de Administración y Consejero Coordinador, con las atribuciones previstas en el artículo 18.4 del Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía.

El Consejo de Administración tiene constituidas en su seno dos Comisiones:

Comisión de Auditoría y Control y Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Ambas Comisiones carecen de funciones ejecutivas y actúan como órganos de carácter informativo y consultivo, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se rigen por lo previsto tanto en los Estatutos Sociales como en sus propios Reglamentos internos de funcionamiento (Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones).



Su principal cometido es asistir, informar y formular propuestas al Consejo de Administración en las materias que le sean asignadas en cada momento por los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y sus propios Reglamentos.

La Junta General de Accionistas ha determinado que el Consejo de Administración de Euskaltel está compuesto por 10 Consejeros.

Componen en la actualidad el Consejo de Administración de Euskaltel 9 Consejeros (6 hombres y 3 mujeres), todos ellos con voz y voto, existiendo una vacante.

De los 9 Consejeros, 3 tienen el carácter de Consejeros Externos Dominicales, al representar al accionariado de la Compañía, y 5 son Consejeros Externos Independientes, no sujetos ni a la gestión de la Compañía ni al capital.

En el contexto de máxima transparencia derivada de la Salida a Bolsa de la Compañía en el año 2015, supervisada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), el Presidente del Consejo de Administración recibió la calificación a efectos de gobierno corporativo de "Consejero ejecutivo".

Como consecuencia de la calificación del Presidente como Consejero ejecutivo, el Consejo designó a un Consejero Coordinador que asumió todas las funciones legalmente atribuidas a este cargo.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento del Consejo, corresponden al Presidente las siguientes facultades:

- Convocar y presidir las reuniones del Consejo de Administración y, en su caso, de la Comisión Ejecutiva, fijando el orden

del día de las reuniones y dirigiendo las discusiones y deliberaciones.

- Presidir la Junta General de Accionistas, y dirigir las discusiones y deliberaciones que tengan lugar en ella.

- Elevar al Consejo de Administración las propuestas que considere oportunas para la buena marcha de la Sociedad y, en especial, las correspondientes al funcionamiento del propio Consejo de Administración y demás órganos sociales.

- Impulsar la labor de las comisiones consultivas del Consejo de Administración y velar por que desarrollen sus funciones y responsabilidades con eficacia y con la debida coordinación, contando con la organización adecuada a estos efectos.

- Velar por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del orden del día.

- Preparar y someter al Consejo de Administración un programa de fechas y asuntos a tratar, estimulando el debate y la participación activa de los Consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

- Organizar y coordinar la evaluación periódica del Consejo, así como, en su caso, del primer ejecutivo de la Sociedad (conforme se define en el artículo 2 de este Reglamento), y, siendo responsable de la dirección del Consejo y de la efectividad de sus funcionamiento, asegurarse de que se dedica suficiente tiempo a la discusión de cuestiones estratégicas.

- Acordar y revisar los programas de actualización de conocimientos para cada Consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Además de las funciones propias inherentes al cargo, el Presidente del Consejo de Administración ejerce las siguientes funciones ejecutivas en el Grupo Euskaltel:



- Definición de la estrategia corporativa.
- Supervisión de la gestión de la empresa y de la dirección ejecutiva.
- Dirección ejecutiva de la estructura organizativa dedicada a la definición de la estrategia de futuro, Desarrollo Corporativo, Relación con Inversores, Auditoría Interna y Secretaría General (incluyendo Asesoría Jurídica, Comunicación, Relaciones Institucionales y Fundación Euskaltel).

El cargo de Consejero es retribuido. El Secretario del Consejo de Administración no es Consejero.

El Consejo de Administración de Euskaltel celebrado el pasado 1 de junio de 2015 acordó aprobar un nuevo texto del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad para su adaptación a la modificación de la Ley de Sociedades de Capital operada por la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del Gobierno Corporativo, así como a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, aprobado por el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el 18 de febrero de 2015.

Todo lo relacionado con la gestión de los posibles conflictos de interés en el órgano superior de gobierno está regulado en el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/reglamento\\_interno\\_conducta\\_es.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_interno_conducta_es.pdf)) y en el Reglamento del Consejo de Administración ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/reglamento\\_consejo\\_administracion\\_es.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_consejo_administracion_es.pdf)) de Euskaltel, ambos disponibles en la sección de Inversores de la página web

corporativa de la Sociedad, que regulan las situaciones de conflicto de interés.

En el Apartado D6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Euskaltel del ejercicio 2015 ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/informe\\_anual\\_gobierno\\_corporativo\\_2015.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/informe_anual_gobierno_corporativo_2015.pdf)) se detallan los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la sociedad y/o su grupo, y sus consejeros, directivos o accionistas significativos.

### **Función del Órgano superior de Gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social, así como, su papel en la aplicación de los procesos de debida diligencia y en las consultas a los Grupos de interés.**

El Sistema de Gestión de Riesgos de Euskaltel funciona de manera integral a través de los procedimientos establecidos en las distintas áreas operativas de la Sociedad, que son coordinados a través del Comité de Dirección.

A partir de la planificación de los objetivos de la Sociedad, Euskaltel dispone, en cada una de sus áreas, de procedimientos y sistemas que le permiten identificar, controlar y gestionar los riesgos a los que está expuesta, a fin de dar cumplimiento a dichos objetivos.

Estos procesos son supervisados, adicionalmente, por la Dirección de Auditoría Interna y por el Consejo de Administración de la Sociedad y la Comisión de Auditoría y Control.

Este Sistema de Gestión de Riesgos de Euskaltel se enmarca dentro de las políticas



aprobadas e implantadas en la Sociedad en enero de 2014 (Política de Buen Gobierno y Política de Gestión de Riesgos), así como de la Política de Defensa Corporativa, en su última revisión de noviembre de 2015. Corresponde a las Comisiones del Consejo de Administración la supervisión de la gestión del desempeño económico, social y ambiental de la Compañía.

### **Función del Órgano superior de Gobierno en la supervisión de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales**

El Consejo de Administración se reserva en pleno la competencia de aprobar la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.

Por su parte, la Comisión de Auditoría y Control, dicha Comisión tiene atribuida la función de supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad y de su Grupo y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales.

Las funciones de la Comisión de Auditoría y Control están recogidas en el artículo 5 de su Reglamento interno de funcionamiento, disponible en la sección de Inversores de la página web corporativa de Euskaltel ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/reglamento\\_comision\\_auditoria\\_control\\_es.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_comision_auditoria_control_es.pdf)).

El Sistema de Gestión de Riesgos se define por la Dirección de la Sociedad a través del Comité de Dirección integrado por los Directores de las distintas áreas operativas. Los diferentes Directores, como responsables de las diferentes áreas, establecen de

manera coordinada los objetivos de la Sociedad, identificando y gestionando los riesgos específicos que se detectan en cada una de ellas. Es responsabilidad de las áreas operativas identificar y gestionar sus riesgos y definir y aplicar las medidas para evitar su materialización.

La Dirección de Auditoría Interna tiene atribuidas, sobre el Sistema de Gestión descentralizado descrito, las funciones de supervisión general y evaluación de los riesgos de la Sociedad. Para dar cumplimiento a estas funciones, la Dirección de Auditoría Interna elabora un Plan de Auditoría que es sometido a la Comisión de Auditoría y Control para su aprobación. Es la Dirección de Auditoría Interna el área responsable de asesorar y reportar directamente sobre los riesgos identificados a la Comisión de Auditoría y Control.

Asimismo, la Sociedad cuenta con un Comité de Defensa Corporativa que asume las funciones de vigilancia y seguimiento del marco normativo (general y sectorial) aplicado a la actividad que desarrolla Euskaltel y con la atribución específica de vigilancia y control para la prevención de riesgos penales.

El Comité de Defensa Corporativa es responsable de que las diferentes áreas de la Sociedad conozcan la obligación de gestionar los riesgos detectados en las mismas, así como de definir los sistemas de información y control interno que se han de utilizar para su control y gestión.

Este Comité está integrado por el Presidente del Consejo de Administración, el Director General y el Secretario General. El Director de Auditoría Interna asiste, asimismo, a las sesiones del Comité con voz, pero sin voto, en el ejercicio de sus funciones de supervisión. Por otro lado, en aplicación del Programa



de Defensa Corporativo responsabilidad del Comité, Euskaltel cuenta con Código Ético y de Conducta de obligado cumplimiento, así como con un Canal de denuncias (Canal Ético) que permite la comunicación a la Dirección de Auditoría interna de cualquier irregularidad y potenciales incumplimientos del Código Ético y de Conducta, impartiendo formación de manera específica al conjunto de la Sociedad.

### **Frecuencia de supervisión del Órgano superior de Gobierno de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social**

El Consejo de Administración se reunirá con la frecuencia que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y, al menos, ocho veces al año (seis Consejos ordinarios y dos extraordinarios), debiendo celebrarse al menos una sesión cada trimestre natural.

Cada consejero podrá proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos cuando dicha petición se hubiese formulado con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles de la fecha prevista para la celebración de la sesión.

Asimismo, el Consejo de Administración se reunirá, a iniciativa del Presidente, cuantas veces éste lo estime oportuno para el buen funcionamiento de la Sociedad y también cuando se solicite en los términos previstos en el apartado 5 siguiente.

Los consejeros que constituyan al menos un tercio de los miembros del consejo podrán convocarlo, indicando el orden del día, para su celebración en la localidad donde radique el domicilio social, si, previa petición al Presidente, éste sin causa justificada no hubiera hecho la convocatoria en el plazo de un mes.

En el año 2015, se han celebrado 15 sesiones del Consejo de Administración.

### **Órgano de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de Sostenibilidad**

El Consejo de Administración es el órgano responsable de la revisión y aprobación de la presente Memoria de Sostenibilidad 2015, tras su verificación por un tercero reconocido (Aenor).

### **Procedimiento para transmitir las preocupaciones importantes al Órgano superior de Gobierno**

En Euskaltel es el Director General la persona encargada de trasladar al Consejo toda la información acerca de la evolución de la Compañía.

### **Naturaleza y número de preocupaciones transmitidos al Órgano superior de Gobierno**

Con carácter general a lo largo del 2015 se han llevado al Consejo temas relacionados con la Formulación de las cuentas anuales y propuesta de aplicación de resultados, Información pública periódica, Presupuestos y definición de objetivos, Apoderamientos, Retribución del Consejo de Administración y de la alta dirección, Aprobación de diferentes informes anuales, Convocatoria de la Junta General de Accionistas, formulación de las propuestas de acuerdo y de los correspondientes informes de administradores, actualización de las políticas corporativas, ejecución del aumento de capital acordado por la Junta General de Accionistas, nombramiento de consejeros por cooptación, contratación del auditor de cuentas del grupo consolidado, Salida a Bolsa de la Compañía y la Adquisición de R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A.



## **Políticas de retribución para el Órgano superior de Gobierno y la Alta Dirección, así como los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales**

El Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2015 detalla de forma individualizada la retribución percibida por cada uno de ellos y recoge los parámetros a los que está vinculada la retribución variable del Presidente.

En cuanto a la alta dirección, en línea con la política sobre la gestión de personas, los salarios son individuales, es decir, se retribuye a cada persona en función de su responsabilidad, desempeño y aportación de valor a la compañía, no estableciéndose diferencias por razón de sexo, edad, etc.

### **Procesos mediante los cuales se determina la remuneración, indicando si se recurre a consultores independientes**

La información relativa a este indicador se puede consultar en el Informe Anual sobre Remuneraciones de Consejeros del ejercicio 2015, disponible en la sección de Inversores de la página web corporativa de Euskaltel ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/informe\\_anual\\_sobre\\_remuneraciones\\_2015.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/informe_anual_sobre_remuneraciones_2015.pdf)) el cual detalla de forma individualizada la retribución percibida por cada uno de ellos y recoge los parámetros a los que está vinculada la retribución variable del Presidente.

### **Delegación de autoridad del Órgano superior de Gobierno a la Alta Dirección y otros empleados**

El Consejo de Administración, como núcleo de su misión, aprueba la estrategia de la Sociedad y la organización precisa para su puesta en práctica, así como supervisa y controla que la alta dirección cumpla con los objetivos marcados y respete el objeto e interés social de la Sociedad.

En el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/reglamento\\_consejo\\_administracion\\_es.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_consejo_administracion_es.pdf)) se detallan las competencias que tiene atribuidas. No obstante la Sociedad cuenta con una estructura de poderes que considera adecuada a sus necesidades operativas y de gestión:

- El Consejo de Administración otorga los poderes al Presidente, al Director General y a la Alta Dirección.
- El Director General concede apoderamientos a determinados Directivos y empleados atendiendo a su ámbito de actuación y responsabilidad dentro de la Compañía.

Los poderes se otorgan con carácter solidario o mancomunado en función de la facultad otorgada (dispositiva, organizativa o de representación), así como a su cuantía económica, estableciéndose un límite máximo, por encima del cual el único órgano facultado para obligar a la Compañía es el Consejo de Administración.

### **Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales**

Además del Director General, con responsabilidades en materia económica, social y ambiental, las tres Direcciones más significativas con responsabilidades en dichas materias son las siguientes:



- Dirección Económico-Financiera: materia económica.
- Secretario del Consejo: materia social.
- Dirección de Organización, Recursos Humanos, Organización y Calidad: materia social (RRHH) y materia ambiental.

Junto con el Director General, las referidas Direcciones forman parte del Comité de Dirección de la Compañía. El Director General comparece regularmente ante el Consejo de Administración, rindiendo cuentas sobre estas materias.

### **Procesos de consulta entre los Grupos de Interés y el Órgano Superior de Gobierno**

El primer canal general de información de la Sociedad a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general es la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con la difusión y carácter público que, de manera inmediata, adquieren las informaciones remitidas a esta institución a través de la publicación de hechos relevantes en su página web, incorporándose, simultáneamente, a la página web corporativa de la Sociedad.

Otro canal esencial de información de la Sociedad a los accionistas, inversores y a los mercados en general es la página web corporativa ([www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)).

Se trata de un instrumento que se orienta, entre otras finalidades, a la canalización de las relaciones de la Sociedad con todos sus grupos de interés, al fomento de su involucración, al refuerzo de su sentimiento de pertenencia y a la promoción de la marca Euskaltel.

Dicha página web dispone de una pestaña específica denominada "Inversores", mediante la que se accede a toda la

información que la Sociedad pone a disposición de los accionistas e inversores. La información económico-financiera y la información institucional y general de la Sociedad, después de haber sido remitida a la CNMV siempre que fuese preceptivo, es objeto de difusión a analistas financieros, medios de comunicación, agencias de información internacionales, nacionales y regionales a través de la página web corporativa.

Finalmente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente y en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, la Sociedad, a través de la página web corporativa, pone a disposición de los accionistas una herramienta informática (Foro Electrónico de Accionistas) con el fin de facilitar su comunicación con carácter previo a la celebración de cada Junta General de Accionistas.

Por su parte, la Secretaría del Consejo de Administración, con el apoyo de la Oficina de Relaciones con Inversores, es la responsable de mantener la interlocución con los asesores de voto, atendiendo a sus consultas en relación con las propuestas de acuerdo que se sometan a la Junta General de Accionistas y facilitándoles las aclaraciones que se consideren apropiadas.

El Consejo de Administración promueve el uso de la página web corporativa para facilitar el ejercicio de los derechos de información y participación de los accionistas en relación con la Junta General de Accionistas, poniendo a su disposición una herramienta informática que les permite delegar su representación y votar a distancia.

Igualmente, con ocasión de la Junta, Euskaltel habilita en su página web el



citado Foro Electrónico de Accionistas, al que pueden acceder los accionistas de la Sociedad con el fin de facilitar su comunicación con carácter previo a la celebración de Junta.

Finalmente, la Junta General de Accionistas se retransmite en directo a través de la página web corporativa.

Con las medidas anteriores se pretende crear un entorno abierto que permita promover y facilitar la participación de los accionistas en la Junta General y el ejercicio en la misma de los derechos que les corresponden en su condición de tales.

Euskaltel tiene operativo un canal de retransmisión de las presentaciones de resultados trimestrales y otras comunicaciones relevantes para el mercado, que permite acceder a ellas a los accionistas, inversores, analistas y toda aquella persona que así lo desee, como un medio más para mantenerse informados sobre la marcha de la Sociedad. Este canal se encuentra también disponible en diferido y es accesible a través de la página web corporativa.

La Secretaría General de Euskaltel cuenta con un Departamento de Órganos Rectores y Gobierno Corporativo, específico de relación con accionistas, que se configura como una función global responsable de coordinar, analizar y gestionar la relación y contactos con los accionistas de Euskaltel, y es, por ello, el canal natural de comunicación e interlocución entre la Sociedad y sus accionistas. Dicho Departamento contará con la colaboración de aquellas personas de la organización que, en cada momento y según las necesidades del servicio, se consideren necesarias para cumplir adecuadamente esta función.

El Departamento de Órganos Rectores y Gobierno Corporativo, en el desarrollo de su función, obtendrá, de las distintas áreas responsables de la elaboración de información, aquella que sea necesaria para su comunicación al mercado, lo que permitirá asegurar la consistencia y homogeneidad de la información suministrada.

Por tanto, su finalidad primordial es servir de canal de comunicación con todos los accionistas de la Sociedad, permitiendo que puedan formular propuestas y observaciones relativas tanto a la gestión de la Sociedad como a la marcha del negocio, lo que se realiza a través de una dirección de correo electrónico ([accionista@euskaltel.com](mailto:accionista@euskaltel.com)), estando la Sociedad en contacto con los accionistas voluntariamente registrados en su base de datos.

Este Departamento procurará, en la medida de lo posible, dando prioridad absoluta al interés social y respetando la legislación vigente, las recomendaciones de buen gobierno y la normativa interna de la Sociedad, dar respuesta a las consultas y peticiones formuladas por los accionistas registrados, constituyendo un sistema de información a través del cual los accionistas puedan interesarse y mantenerse al día sobre la marcha de Euskaltel. A estos efectos, conforme a los principios de transparencia, igualdad y simetría en la difusión de la información, las contestaciones y demás documentación que la Oficina del Accionista facilite cuando sea posible atender dichas peticiones estarán a disposición del público en la página web corporativa de la Sociedad.

Asimismo, existe un buzón electrónico ([investor@euskaltel.com](mailto:investor@euskaltel.com)) dirigido a inversores institucionales, a través del



cual pueden trasladar sus peticiones y sugerencias.

La Oficina de Relaciones con Inversores se encarga de atender, de forma individualizada, las consultas de analistas e inversores institucionales, a cuyos efectos dispone de una dirección de correo electrónico ([investor@euskaltel.com](mailto:investor@euskaltel.com)).

Para más información en relación a este indicador se puede consultar la página web corporativa de Euskaltel en la sección Inversores: <http://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores>

### **Funciones del Órgano superior de Gobierno y de la Alta Dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social**

La misión de Euskaltel es “responder de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas y ayudar a la mayor productividad de las empresas facilitándoles herramientas de comunicación y gestión de la información, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestra Comunidad.”

Como se ha referido anteriormente, el Consejo de Administración, como núcleo de su misión, aprueba la estrategia de la Sociedad y la organización precisa para su puesta en práctica, así como supervisa y controla que la alta dirección cumpla con los objetivos marcados y respete el objeto e interés social de la Sociedad.

([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/reglamento\\_consejo\\_administracion\\_es.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_consejo_administracion_es.pdf)).

### **Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del Órgano superior de Gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales**

Los Consejeros disponen de la herramienta informática EKTBOX, que facilita el desempeño de sus funciones y el ejercicio de su derecho de información. A través de dicha herramienta, los Consejeros acceden a la información que se considera adecuada para la preparación de las reuniones del Consejo de Administración y sus comisiones según el orden del día, así como los materiales relativos a los programas de formación de los consejeros y las presentaciones y exposiciones que se realizan al Consejo de Administración.

La herramienta es accesible en cualquier momento y en cualquier lugar, de manera on-line, y de forma totalmente segura, a través de cualquier navegador de Internet instalado en un PC, así como a través de aplicaciones específicas para tablets y smartphones.

### **Comisiones del Consejo de Administración**

De conformidad con lo previsto en el artículo 63.2 de los Estatutos Sociales ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/informacion\\_sociedad/es/estatutos\\_sociales\\_es.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/informacion_sociedad/es/estatutos_sociales_es.pdf)) y en el artículo 18.5 de su Reglamento ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/reglamento\\_consejo\\_administracion\\_es.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_consejo_administracion_es.pdf)), el Consejo de Administración ha constituido las siguientes Comisiones:

#### **Comisión de Auditoría y Control**

La Comisión de Auditoría y Control es un órgano de carácter informativo y consultivo,



sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por lo previsto en los Estatutos Sociales y en su propio Reglamento.

El principal cometido de la Comisión es asistir, informar y formular propuestas al Consejo de Administración en las materias que le sean asignadas en cada momento por los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y el Reglamento de la Comisión.

Para más información en relación a este indicador se puede consultar el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control disponible en la sección de Inversores de la página web corporativa de Euskaltel ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/reglamento\\_comision\\_auditoria\\_control\\_es.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_comision_auditoria_control_es.pdf)).

### **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones es un órgano de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por lo previsto en los Estatutos Sociales y en su propio Reglamento. El principal cometido de la Comisión es asistir, informar y formular propuestas al Consejo de Administración en las materias que le sean asignadas en cada momento por los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y el Reglamento de la Comisión.

Por otra parte, respecto al procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los Consejeros, es función de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones velar por que quienes vayan a acceder al cargo de consejero

por cualquier procedimiento reúnan los requisitos de honorabilidad, idoneidad, solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función y no estén incurso, de forma directa o indirecta, en ninguna de las causas de incompatibilidad, prohibición, conflicto u oposición de intereses con el interés social previstas en disposiciones de carácter general.

Para más información en relación a estos indicadores se puede consultar el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones disponible en la sección de Inversores de la página web corporativa de Euskaltel ([http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno\\_corporativo/es/reglamento\\_comision\\_nombramientos\\_retribuciones\\_es.pdf](http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_comision_nombramientos_retribuciones_es.pdf)).

### **Comité de Dirección y Equipo Directivo**

El Comité de Dirección está integrado por el Director General y los Directores de Centros de Decisión. De ellos dependen las Direcciones de Función, todos ellos procedentes de la comunidad local salvo uno, cuyo origen es también de la Unión Europea. Por su parte, el Equipo Directivo de Euskaltel está formado por el Presidente, el Director General, los Directores de Centros de Decisión y los Directores de Función. Euskaltel considera que su política de "puertas abiertas" desplegada a través de su Equipo Directivo, como responsables últimos de las personas de la organización, es la mejor forma de canalizar las sugerencias que éstas pudieran tener en relación al desempeño y marcha de la Compañía.

### **Participación en otras empresas**

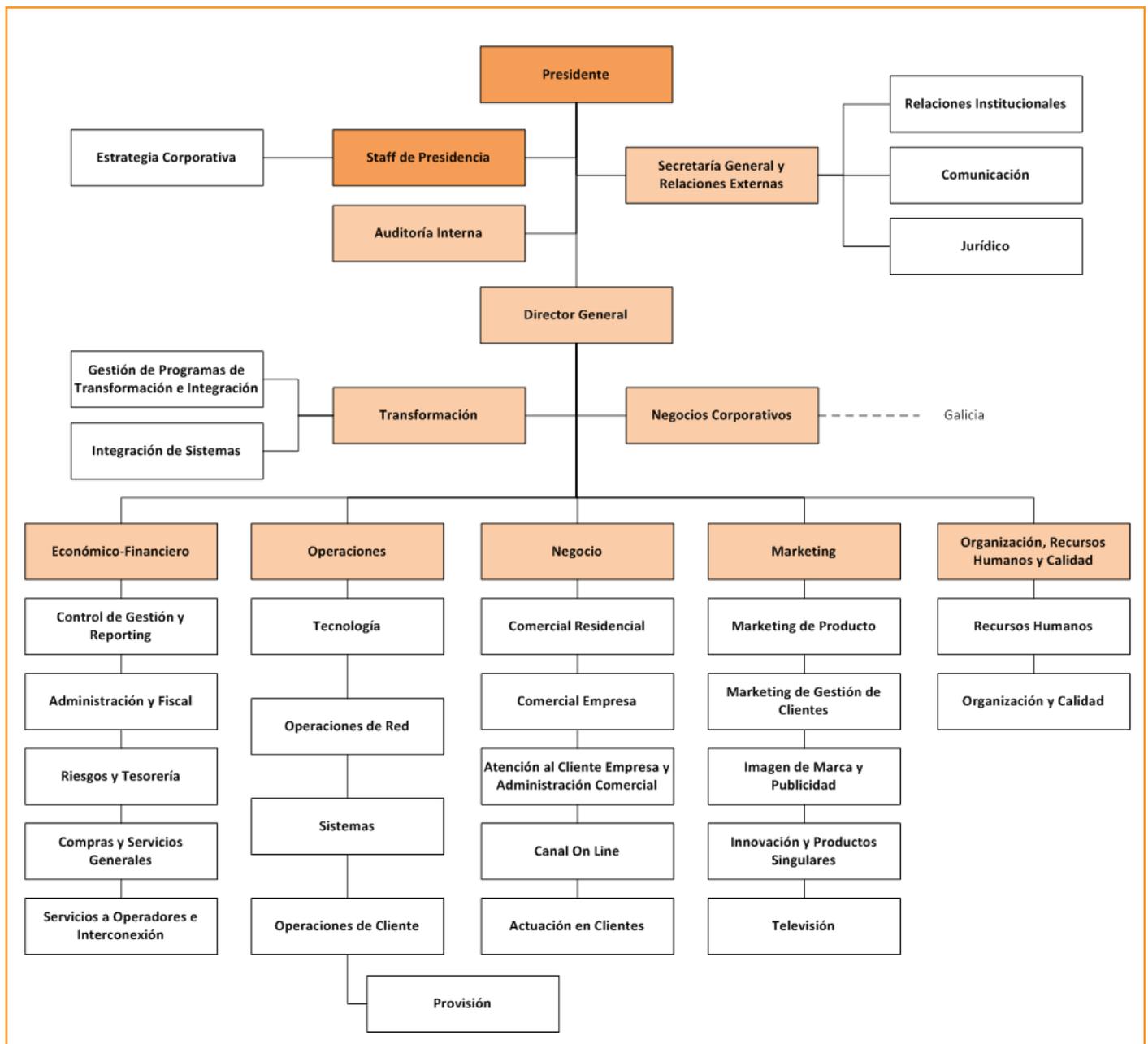
Para facilitar la consecución de sus objetivos empresariales, Euskaltel participa en las



siguientes empresas: Hamaika Telebista Hedatzeko Taldea y Safelayer Secure Communications.

## Organigrama

A 31 de diciembre de 2015, el organigrama ejecutivo era el siguiente:





Los cambios organizativos de 2015 han estado orientados a consolidar la posición decrecimiento, constituyendo a la compañía en empresa cotizada, cabecera de grupo, y dando comienzo a la integración del operador de telecomunicaciones gallego R Cable, tras su adquisición a finales de año. En línea con los objetivos antes comentados a lo largo del año se han hecho algunos cambios organizativos que se pueden resumir del siguiente modo:

- La función de Marketing pasa a ser un centro de decisión reportando directamente al comité de dirección.
- El área de Gestión de Clientes se integra en la unidad de Negocio.
- Se crea el área de Negocios Corporativos que, dependiendo de la Dirección General del Grupo Euskaltel, tendrá especial foco en la gestión del Negocio en R, asegurando su proceso de integración en el Grupo y la aplicación de sinergias, y haciendo evolucionar los aspectos organizativos y operativos de la Compañía.

## COMPROMISOS

Se han identificado otra serie de líneas de acción a desarrollar para impulsar el buen gobierno corporativo que se recogen en este capítulo.

### ¿En qué vamos a trabajar en 2016?

- Continuar con la implantación de acciones enmarcadas en la política de Buen Gobierno de la compañía.
- Implantar acciones enmarcadas en el

código de Buen Gobierno de las empresas cotizadas.

- Revisar la Política de RSE y establecer una nueva Estrategia de Responsabilidad Empresarial para el próximo ciclo.
- Trabajar en la integración de las organizaciones de Euskaltel y de R.



# RELACIÓN CON LA CADENA DE VALOR

**Este capítulo cubre los Principios 1, 2, 5, 7, 8 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

Desde el inicio de sus actividades Euskaltel ha ido enriqueciendo sus prácticas de gestión mediante la aplicación de diferentes conceptos tomados de referentes como la Calidad Total, la Excelencia en la Gestión, la Innovación y otros que forman parte del concepto de Gestión Avanzada que es la base de la apuesta de Euskaltel por incrementar su competitividad en un entorno económico con cadenas de valor cada vez más globalizadas y un mercado con grandes competidores.

Construir un posicionamiento que genere diferenciación a través de una gestión excelente de las emociones del cliente no se consigue si no se es eficiente con todos los actores de su cadena de valor, que va desde el diseño y desarrollo de sus productos y servicios, su comercialización, hasta su producción, distribución y garantía del servicio; por ello incorpora a su estrategia la gestión de los proveedores, clave para la eficiencia operativa en muchos de los

procesos de la compañía.

## **RELACIÓN CON EL CLIENTE**

Mantenemos nuestra estrategia de gestión excelente de las emociones del cliente, gestión que tiene como base la atención y fidelización de los mismos.

Desde la Dirección del Centro de Decisión de Negocio se gestiona todo lo relacionado con la relación comercial con los clientes.

## **Atención al Cliente**

Desde las áreas de Euskaltel que participan en el Proceso de Atención al Cliente se gestionan las actividades de atención de información, atención y gestión de avisos de avería, atención y gestión de reclamaciones, así como, la atención y gestión de solicitudes administrativas de los clientes, tanto de Particulares como de Empresas.



Con el objeto de potenciar la cercanía al cliente, Euskaltel cuenta con un variado abanico de medios para facilitar la atención de sus clientes en la forma, momento y lugar que éstos demanden: plataformas de atención telefónica, puntos de venta, Web, foros, correo electrónico, fax, carta, atención presencial en las oficinas corporativas y a través de los distribuidores.

Cuando Euskaltel recibe una demanda de atención de un cliente, procede a su resolución, utilizando los procedimientos definidos y documentados para cada caso, con el objetivo de dar cumplida respuesta a la necesidad del cliente a la mayor brevedad posible. En aquellos casos en los que no es posible resolver el requerimiento del cliente en el mismo momento en el que se formula, se procede a recoger los datos necesarios, asignando la solicitud al departamento que corresponda e informando al cliente del plazo en el que, previsiblemente, se completará su solicitud.

En el caso específico de la atención de avisos de avería, si la incidencia no se puede resolver en remoto, se procede a enviar a un técnico al domicilio del cliente.

Tanto para la atención de solicitudes de información como para la atención y gestión de avisos de avería y de reclamaciones, Euskaltel se adapta a las necesidades de cada tipo de cliente: Particulares, Negocios, Pymes y Grandes Clientes, disponiendo de plataformas específicas de atención telefónica para cada uno de estos segmentos.

En el año 2015, las plataformas de atención telefónica de Euskaltel han respondido a un total de 1.687.402 llamadas de clientes, tanto residenciales, como empresas. La red de puntos de venta les ha facilitado atención directa y personal a través de toda la CAPV. Por otro lado, en el segmento Pymes existe un grupo específico para fidelización de empresas y en el segmento



Negocios disponemos de una plataforma de Fidelización. En cuanto al segmento Gran Cuenta, cada empresa tiene asignada un Gestor Comercial específico para atenderla personalmente.

*Llamadas telefónicas atendidas por Euskaltel*

	2013	2014	2015
Residencial	1.492.786	1.696.365	1.370.895
Negocios	325.174	345.851	316.507

La red de puntos de venta de Euskaltel cuenta con:

- 47 Puntos de venta y atención especializada exclusivos de Euskaltel, de los cuales 25 están ubicados en Bizkaia, 17 en Gipuzkoa, 5 en Araba.
- 8 Puntos de venta de atención especializada compartidos con otras marcas, de los cuales 6 están ubicados en Bizkaia y 2 en Araba.
- 3 Corners ubicados en Bizkaia.

Estos puntos de venta son gestionados por uno de nuestros principales grupos de interés: nuestros distribuidores, los cuales, como se ha dicho anteriormente, son responsables de parte de nuestros procesos tanto de atención al cliente como de comercialización de nuestros productos y servicios.

Euskaltel, a través de su encuesta de sociedad, trata de identificar las expectativas de los distribuidores que gestionan los puntos de venta, la última se realizó en 2013. Hasta no realizar la nueva consulta Euskaltel basa su Plan Director RSE en las expectativas identificadas en la pasada consulta, cuyos resultados se expusieron en la Memoria de RC 2014 (capítulo Relación con el Proveedor,





página 35).

Es importante destacar la relevancia, a lo largo de 2015, de la atención a través de la Web y del Foro de Euskaltel, así como, de las redes sociales, como Twitter y Facebook. En este sentido, cabe señalar que más de la mitad de los clientes con banda ancha utilizan de forma habitual la parte privada de la Web para realizar sus consultas y gestiones.

En cuanto a las reclamaciones, éstas se atienden, mayoritariamente, a través de las plataformas telefónicas y de la red de puntos de venta de Euskaltel, con una gestión orientada a la agilidad en la resolución y a recabar la información necesaria para eliminar los focos de incidencias. Asimismo, Euskaltel mantiene una interlocución específica para consultas y reclamaciones con las oficinas de consumo municipales y asociaciones de consumidores y está adherida al sistema de arbitraje de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.

En el año 2015 se recibieron 544 reclamaciones a través de organismos de consumo, con el siguiente desglose:

- 26 desde la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, donde han sido gestionadas.
- Las 518 reclamaciones restantes desde el resto de organismos de consumo.



El texto de las comunicaciones públicas comerciales que realiza Euskaltel es contrastado por la Función de Jurídico con las directrices de la legislación de protección al consumidor y de defensa de la competencia, así como de la legislación sectorial de telecomunicaciones. Euskaltel no ha sido sancionado administrativamente por esta razón.

Euskaltel comunica a los clientes de forma ordinaria las tarifas vigentes de los servicios prestados. Toda la información al respecto está disponible en la página Web y puede recabarse también, a través de las plataformas de atención telefónica o de los puntos de venta. Asimismo, cualquier modificación de las tarifas es comunicada a los clientes con, al menos, un mes de antelación a la fecha de su entrada en vigor. Esta operativa es auditada anualmente por un entidad externa independiente, dentro de la auditoría de Calidad de Facturación establecida por la Orden de Calidad de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI).

### Conocer la opinión del cliente

Como fuente de información para la captación de necesidades, expectativas y oportunidades, se utiliza información procedente de los propios clientes (a través de comentarios directos o indirectos derivados de la acción comercial, focus group con clientes, reclamaciones, sugerencias, estudios de opinión, percepción de necesidades...), propuestas de los empleados, del observatorio de mercado (clientes y no clientes), del observatorio tecnológico y de ideas de proveedores tecnológicos.

Así, Euskaltel tiene establecidos diferentes



canales para la recogida estructurada de información de sus clientes y del mercado en general:

- **Tracking de Imagen y Publicidad**, basado en encuestas on line que miden la percepción de imagen de marca de la compañía y de la competencia, así como el impacto de la comunicación tanto en tv, prensa, radio como en Internet.
- **Encuestas de satisfacción** tras cada interlocución telefónica, tanto en los servicios de atención de información y solicitudes como en la atención de averías y reclamaciones.
- **Estudios cualitativos** (pre test de productos, campañas publicitarias...) que permiten recoger directamente la opinión y adecuación del producto o servicio al cliente, y utilizar el canal y el mensaje más adecuado para llegar a ellos.
- **Estudios Ad Hoc**: conjoints (pricing, adecuación de la oferta...), estudios cuantitativos (panel cuotas mercado,

estudios fuga clientes, escucha usuarios en Internet, opinión de los clientes a través de encuestas internas...)

## RELACIÓN CON EL PROVEEDOR

Hacer partícipes de nuestra estrategia a los diferentes agentes de la cadena de valor y en concreto a los proveedores es clave en el marco de la gestión avanzada impulsada por Euskaltel en su clara orientación al cliente. Este grupo de interés, en su diferente composición, es ejecutor de parte de nuestros procesos y por tanto trabajamos para desarrollar estrategias para mantener una relación a largo plazo basada en la transparencia y confianza mutuas, a partir de la veracidad en los procesos de selección y contratación.

## Cadena de Suministro

La relación con los proveedores se coordina desde la Dirección de Compras y Servicios Generales. En 2015, Euskaltel realizó compras a un total de 627 proveedores, de los cuales 345 pueden considerarse significativos (con un volumen de compra superior a los 6.000 €). Atendiendo a criterios geográficos la evolución de las compras puede verse en la siguiente tabla, en cuanto a las compras fuera de la CAPV, decir que están relacionadas con las siguientes partidas: compra de Tecnología (HW, SW) 68%, Contenidos de TV 15% para los cuales no hay proveedores locales.

PROVEEDORES	Unidad	2013	2014	2015
<b>VOLUMEN DE COMPRA</b>				
Significativos	Nº	364	281	345
<b>PROCEDENCIA</b>				
Euskadi	%	54,3%	49,3%	49,9%
Otras zonas geográficas	%	45,7%	50,7%	50,1%



Los proveedores de Euskaltel en 2015 están ubicados en la CE, salvo diez que están en Australia (1), China (1), Colombia (1), Suiza (2) y en EEUU (5), para cuyas actividades una vez evaluadas en clave riesgos corporativos no se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado sobre los mismos en materia de derechos humanos, ni en cuanto a su repercusión social. En el ejercicio 2015 no se han realizado compras a ningún proveedor por un porcentaje superior al 10% del volumen de compras totales.

Desde los inicios de nuestra actividad como operador de servicios de telecomunicaciones hemos trabajado en potenciar las capacidades y fortalezas de nuestros proveedores, animándoles a incorporar conceptos y metodologías de Gestión Avanzada y mejorar así su competitividad. Euskaltel, a través de su sistema de gestión, trata de identificar las expectativas de sus grupos de interés. En esta línea, incluimos en la encuesta de sociedad cuestiones sobre el nivel de satisfacción de nuestros proveedores, utilizando los resultados obtenidos para establecer áreas de mejora. Euskaltel realiza periódicamente encuestas a la sociedad, la última completa a finales de 2013. Hasta no realizar la nueva consulta Euskaltel basa su Plan Director RSE en las expectativas identificadas en la pasada consulta, cuyos

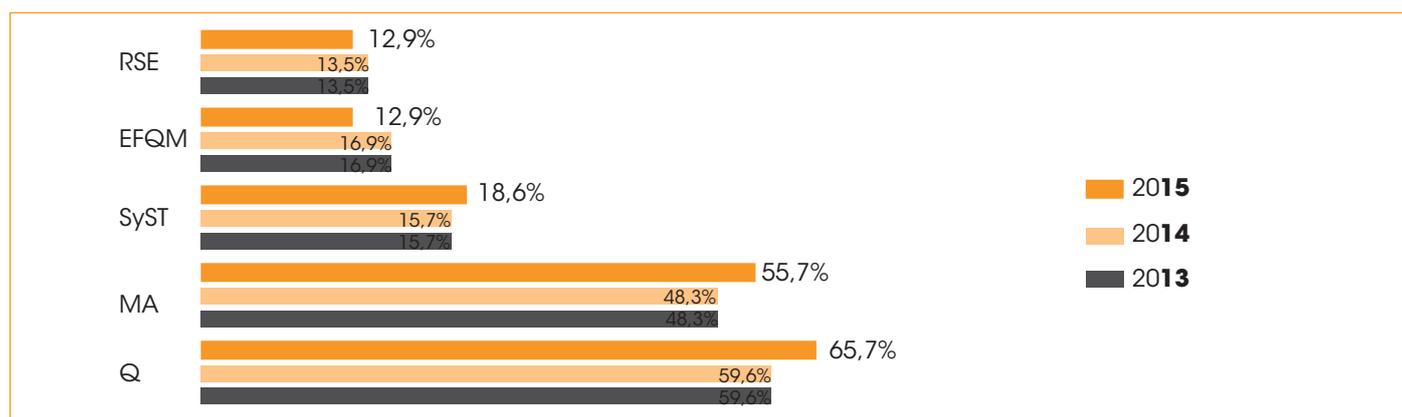
resultados se expusieron en la Memoria de RC 2014 (capítulo Relación con el Proveedor, página 35).

A lo largo de 2016, y tras los avances en la integración de las organizaciones de Euskaltel y R, en Galicia, queremos consultar a los diferentes grupos de interés su opinión ante esta nueva andadura empresarial a través de la Encuesta de Sociedad.

El sistema de gestión de Euskaltel, en lo que respecta a sus proveedores, incorpora diversas acciones: alta y homologación; procedimiento de compras; evaluación y valoración; actividades de formación, control y seguimiento de subcontratas relacionados tanto con la prestación de los servicios de la Compañía como para las actividades derivadas de la construcción y mantenimiento de nuestra Red, en aplicación de políticas distintas dentro de la cadena de suministro en función de las características sectoriales.

Euskaltel considera clave para el desarrollo de sus políticas, que sus proveedores compartan su política de responsabilidad social que incluye la implantación de estándares reconocidos para la gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, etc., lo que promueve desde el proceso de homologación y

*Empresas proveedoras de Euskaltel con Sistemas de Gestión certificados (Calidad, Medio Ambiente, etc.).*





evaluación continua.

Además, utilizando un aplicativo informático, Euskaltel comunica y pone a disposición de sus proveedores sus buenas prácticas ambientales para la correcta ejecución de los trabajos contratados. En el gráfico se observan los porcentajes de proveedores que tienen certificado su Sistema de Gestión (tomando como base los proveedores considerados como principales, es decir, a los que se realiza el 85% de las compras más los gestores de residuos).

Euskaltel ha continuado en 2015 con la comunicación del contenido de su código ético y de conducta, que busca sensibilizar a la cadena de suministro para desarrollar una relación que excluya prácticas de corrupción y soborno que condicionan la objetividad e independencia de ambas partes.

En esta línea, en cuanto a la cesión y subcontratación, Euskaltel tiene establecido en sus contratos cuando el servicio así lo requiere que "sin previa autorización escrita de Euskaltel, el contratista no podrá ceder o traspasar a terceros obligaciones o derechos derivados del presente Contrato. Para la cesión, Euskaltel dará su conformidad a la selección del cesionario o subcontratista. A este respecto, el Contratista establecerá expresamente en su Contrato con el cesionario o subcontratista, la obligación que este último tiene de cumplir todos los requisitos contenidos en la documentación contractual que vincula a Euskaltel con el Contratista, incluido el derecho de acceso de aquella a las instalaciones del subcontratista".

Durante el ejercicio 2015, se ha continuado

con la sistemática de evaluación periódica de los proveedores con objeto de identificar mejoras en el suministro de los productos o servicios. Euskaltel, en su sistema de gestión, cuenta con una herramienta en la que están acreditados el 100% de los proveedores y sus trabajadores que en nombre de Euskaltel realizan trabajos relacionados con la creación y mantenimiento de nuestras infraestructuras, también conocidos como contratistas, que es la actividad de la cadena de suministro que más mano de obra gestiona. Esta tarea de acreditación, que se realiza previamente a la autorización para el comienzo de los trabajos, supone un compromiso firmado por parte del proveedor, respecto de los trabajadores, de:

- Haber realizado la Evaluación de Riesgos y haber planificado su actividad preventiva.
- Haberles dado de alta en la Seguridad Social y contar con un contrato en vigor.
- Contar con la información y formación necesarias para prestar sus servicios.
- Contar con la herramienta, maquinaria y equipos de protección individual necesarios para la ejecución de los trabajos en condiciones de seguridad.
- Contar con un apto médico para esas tareas expedido por un profesional o una entidad u organismo competente en Medicina del Trabajo.
- Disponer de recursos preventivos, con formación mínima de nivel básico, para todos aquellos trabajos que impliquen un riesgo especial, o que incluyan actividades que se pueden agravar por la concurrencia de actividades de manera simultánea o sucesiva.

Todas estas condiciones se harán extensivas a los trabajadores de empresas subcontratistas o trabajadores autónomos,



si el servicio contratado con Euskaltel no se presta con personal propio.

Durante 2015, se ha trabajado con el nuevo modelo de coordinación de actividades definido con las contratatas, consecuencia del marco de relación resultante de la externalización de la gestión de red realizada en 2014, conforme al cual se han seguido llevando a cabo las inspecciones en campo con el objetivo de no disminuir los niveles de seguridad en la ejecución de tareas. Durante 2015 no ha habido ningún nuevo proveedor vinculado directamente a las actividades de Euskaltel desarrolladas en la CAPV; durante 2016 y fruto de la estrategia de RSE con la cadena de suministro se revisará el procedimiento actual de homologación y se realizarán evaluaciones a los proveedores en materia ambiental y de derechos humanos.

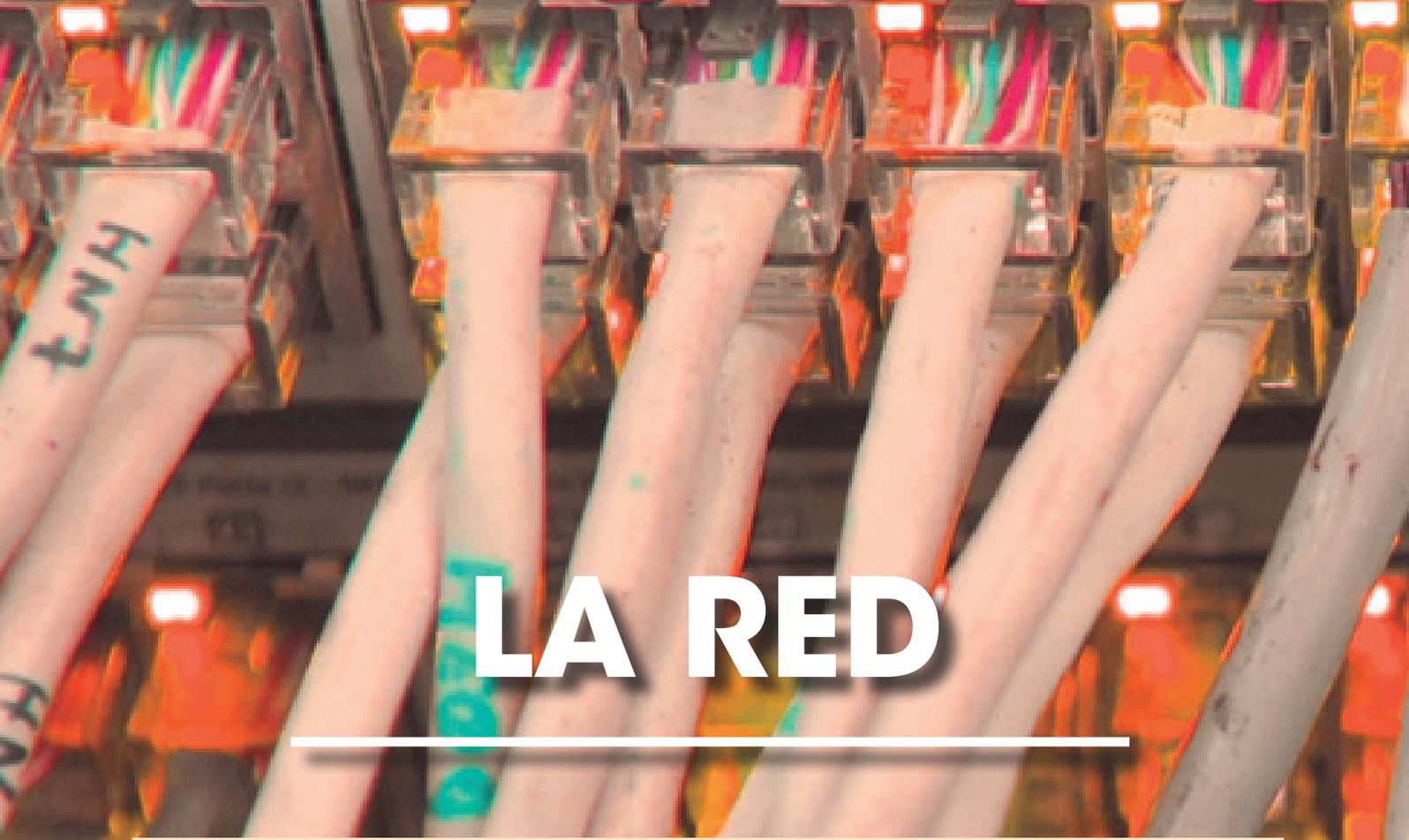
No obstante y como aplicación de la política de prevención de riesgos laborales podemos decir:

- Se ha evaluado en cuanto a las prácticas laborales a 5 proveedores. (De los 11 proveedores existentes en construcción, instalación y mantenimiento de Red, se ha inspeccionado a 5 de manera periódica).
- No se han detectado impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre las prácticas laborales
- No se han descubierto impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales de la cadena de suministro
- No ha sido necesario establecer mejoras después de la evaluación.
- No ha sido necesario como resultado de la evaluación poner fin a la relación con ningún proveedor

## COMPROMISOS

### ¿En qué vamos a trabajar en 2016?

- Desarrollar e impulsar la atención y gestión de clientes a través de la Web.
- Intensificar la satisfacción de los clientes con la atención recibida.
- Desarrollar acciones para la fidelización de los clientes.
- Realizar el seguimiento de la correcta ejecución de los contratos de Outsourcing firmados en 2014.
- Evaluar a la cadena de suministros por su vinculación con las políticas ambientales y de Derechos Humanos de Euskaltel.
- Revisar el proceso de homologación de proveedores.



# LA RED

**Este capítulo cubre los Principios 1 y 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

## NUESTRA RED

Euskaltel basa su vocación y enfoque de operador integral de telecomunicaciones con garantías de evolución a futuro en el despliegue de una red propia de alta capacidad y capilaridad, que permite la provisión de servicios diferenciados y de alto valor.

Las infraestructuras y equipamientos quedan reflejadas en la siguiente tabla:

ESPECIFICACIÓN	2013	2014	2015
DESARROLLO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES			
Inversiones	13.062	16.971	18.735
Nº de puntos de presencia (nodos de despliegue genérico)	1.421	1.426	1.426
Líneas de telefonía fija con red propia	385.604	381.279	380.424



Esta red, formada por infraestructuras y equipos de tecnología puntera cuya conectividad se basa en la utilización intensiva de la fibra óptica, se extiende por todos los municipios en los que Euskaltel presta servicios de acceso directo, además de conectar las diferentes poblaciones entre sí y con los principales centros nodales.

Sobre ella se soportan diferentes tecnologías que permiten ofrecer todos los servicios demandados por nuestros clientes relacionados con la banda ancha, la telefonía fija, la televisión por cable y la telefonía móvil.

Además de las infraestructuras propias que utiliza para llegar a sus clientes finales, Euskaltel dispone de numerosos puntos de interconexión con otros operadores nacionales e internacionales que garantizan

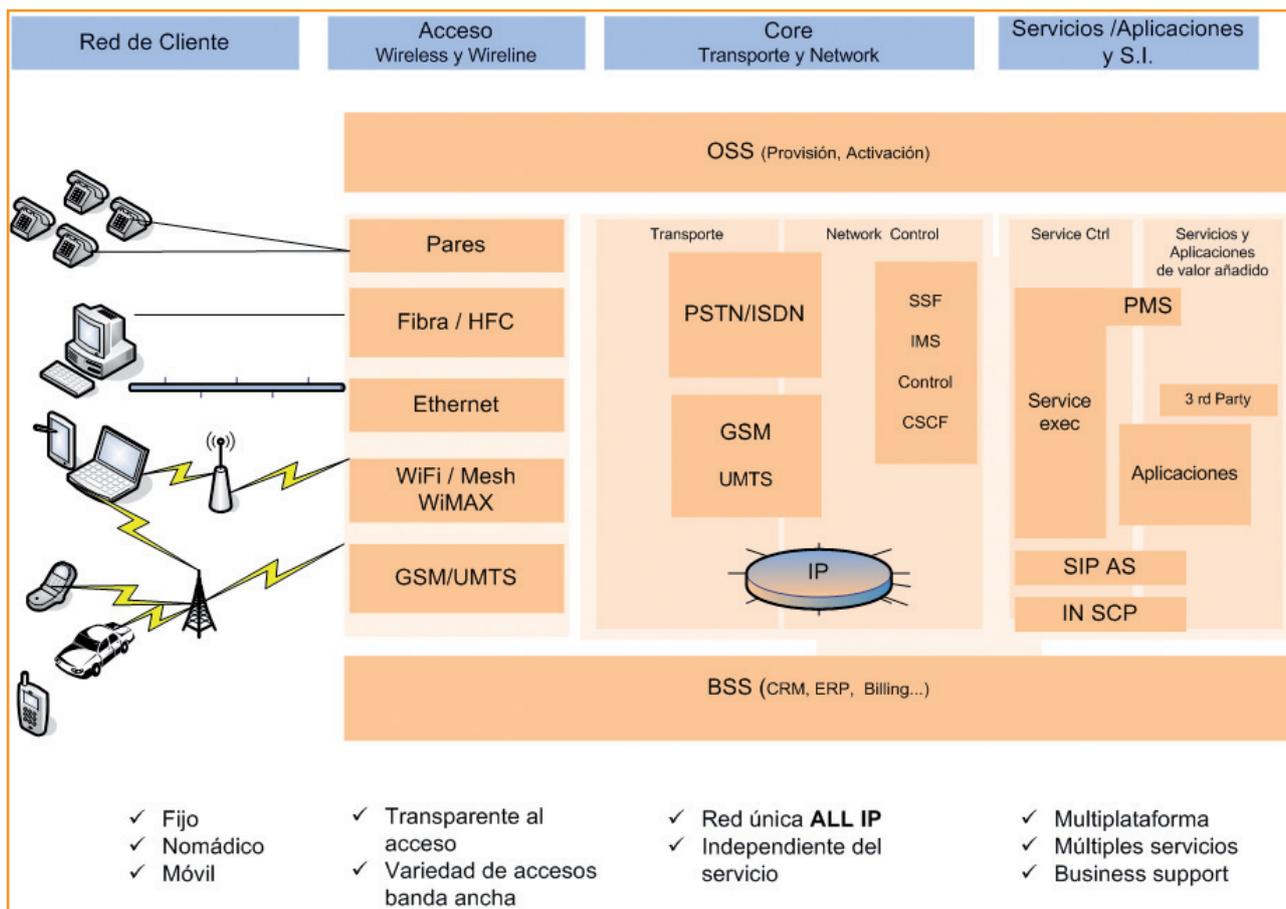
que aquéllos puedan comunicarse con cualquier lugar del mundo como si lo hicieran dentro de su población.

En Euskaltel la Red se gestiona desde el Centro de Decisión de Operaciones.

### **Fiabilidad**

Desde que Euskaltel inició su andadura, en el diseño de su red, se ha dado prioridad a la seguridad del servicio porque conocemos la importancia que tiene para nuestros clientes poder confiar sus comunicaciones personales y comerciales en un proveedor de garantía.

En ese sentido, la topología de la red de fibra óptica de Euskaltel sigue básicamente un diseño de anillos que permiten proteger los servicios en el caso de corte o caída



de alguno de los tramos de la red por causas derivadas de accidentes, sabotajes o incluso cortes propios programados para mantenimiento y/o mejora de la red. Además de esta redundancia física de caminos, muchos de los equipos y elementos principales de la red están duplicados y/o interconectados en esquemas mallados de modo que en el caso de avería o problemas de saturación en alguno de ellos, el tráfico se redirige automáticamente a otro u otros para que le den curso sin caída de servicio y sin que el cliente lo perciba.

Además de ello, anualmente se abordan proyectos complementarios llamados de seguridad de la red que van eliminando puntos de riesgo en la misma.

Por otro lado, Euskaltel ha seleccionado como suministradores para sus equipos e instalaciones a compañías de reconocimiento mundial. Y aun cuando esto supone, en muchas ocasiones, un

sobreesfuerzo económico significativo, Euskaltel prefiere garantizarse una mayor calidad y fiabilidad del servicio así como una mejor evolución y actualización futura de la red.

### COBERTURA DE LA RED DE ACCESO DIRECTO

Euskaltel tiene clara su vocación de poder ser el operador de telecomunicaciones global para sus Clientes, cosa que logra extendiendo su propia red, desde sus nodos hasta los propios domicilios y ubicaciones de sus clientes y potenciales clientes.

Esta estrategia es claramente diferencial con la gran mayoría de operadores del mercado que, se apoyan en infraestructuras y/o redes de terceros. Si bien supone un esfuerzo muy importante en inversiones, trabajo y tiempo, es la única forma de garantizar que los servicios que prestamos puedan evolucionar de modo adecuado,



además de poder ofrecer servicios más avanzados que otros operadores no pueden dar. Eso nos ha permitido convertirnos en el operador líder en la CAPV tanto en banda ancha (con los productos de muy alta velocidad) como en televisión de pago (televisión digital y de alta definición).

A finales de 2015, Euskaltel, tenía como potenciales beneficiarios de su infraestructura de red a aproximadamente 846.986 hogares y 157.359 empresas y establecimientos comerciales del País Vasco. Además de en las capitales y poblaciones de mayor tamaño, la red se extiende a bastantes otras por debajo de los 5.000 habitantes e incluso inferior a los 1.000; así, a finales de 2015 ya eran 110 los municipios con red desplegada y que engloban el 95% de la población de la CAPV.

Euskaltel no discrimina su despliegue por el nivel socio-económico de la población cubierta, considerando igual de importantes todas ellas. Este despliegue continuará desarrollándose en los próximos años, dado que hemos constatado la existencia de una demanda de servicios de telecomunicaciones insatisfecha, además de haber comprobado cómo el despliegue de una red de acceso alternativa ha permitido mejorar la calidad de vida de zonas que hasta entonces no disponían de una alternativa real o incluso ni siquiera de un servicio en condiciones razonables.

En lo que respecta al tráfico de datos de banda ancha, estos últimos años se observan crecimientos exponenciales. Cada vez son más los clientes que conectan su televisor a Internet, sus ordenadores realizan más descargas y visitan más páginas con contenidos visuales, aparecen más dispositivos conectados en el hogar

como tabletas y teléfonos inteligentes. Este incremento de la demanda obliga a aumentar continuamente la capacidad de las redes tanto de acceso como troncales. En 2015 Euskaltel ha reposicionado las velocidades de la oferta comercial de banda ancha. Como consecuencia de ello, en paralelo ha tenido que redimensionar la capacidad de transporte de sus fibras ópticas realizando lo que se llama desdoblamiento de la red. Es decir, los equipos y medios técnicos se duplican para absorber esos aumentos en la demanda de banda ancha.

## COBERTURA DE LA RED MÓVIL

Euskaltel dispone de todos los elementos centrales de red necesarios para poder ofrecer servicios y desarrollar productos propios relacionados con la telefonía móvil (voz y datos en movilidad) siendo el mayor operador móvil virtual (OMV) del Estado por número de clientes. En 2014, con objeto de mejorar la cobertura geográfica de acceso dentro del Estado y también con el fin de poder disponer de la tecnología 4G, Euskaltel efectuó el cambio de operador de red radio (host) que hasta entonces proporcionaba el acceso radio a nuestro servicio de telefonía móvil. Este proceso supuso un gran esfuerzo, especialmente por parte de las áreas técnicas, para conseguir que se realizara sin que el cliente lo percibiera en la práctica. La preparación de los elementos afectados, es decir, el desbloqueo de la mayor parte de los terminales y la reconfiguración de todas las tarjetas inteligentes (SIM) de los usuarios, se realizó de forma remota sin afección al servicio a principios del mes de enero de 2014. Hasta finales de junio de 2014 se continuó con el proceso de migración hasta conseguir reprogramar más de 325.000 tarjetas SIM. Los acuerdos



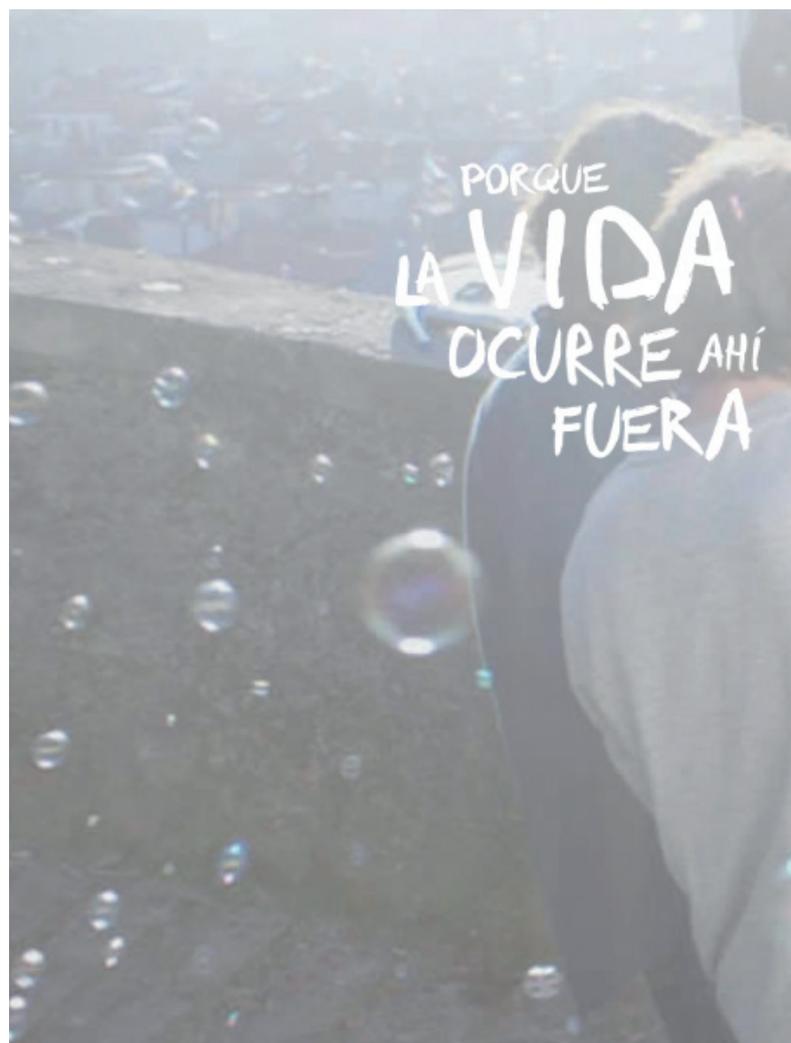
de roaming -itinerancia- con operadores internacionales se siguieron manteniendo para permitir de igual forma utilizar el servicio telefónico móvil durante los viajes.

Por otra parte, dado que somos un operador de móvil virtual con equipamiento (full equiped) como hemos comentado antes, Euskaltel ofrece desde 2014 sus servicios como enabler -activador- de otros operadores de telefonía fija. Es decir, operadores de telecomunicaciones sin móvil se han convertido en OMV gracias a la infraestructura y los recursos de la red de Euskaltel utilizando todos nuestros recursos del núcleo de la red: gestores de bases de datos de ubicación y servicios, centros de mensajería, centrales de conmutación, máquinas de control del pago, etc.

En 2015 Euskaltel decide dar un paso más en la mejora de la cobertura y capacidad de su red de telefonía móvil abordando el proyecto de implantación de la tecnología LTE con acceso propio. Este año comienza el despliegue de las primeras estaciones base de 4G aprovechando la licencia de comunicaciones móviles en la frecuencia 2,6 GHz adquirida en 2011. Este despliegue, que se irá desarrollando a lo largo de 2016 y siguientes, permitirá mejorar notablemente la cobertura 4G en Euskadi así como aumentar significativamente la capacidad de la red de acceso radio.

### COBERTURA DE LA RED WIMAX Y SATÉLITE

Euskaltel continúa prestando desde 2006 servicios de voz y banda ancha en entornos dispersos, fundamentalmente rurales, en los 251 municipios de la CAPV, utilizando tecnología inalámbrica WIMAX, a través de un contrato obtenido tras licitación pública



del Gobierno Vasco por medio de Itelazpi S.A.

Los clientes que disfrutan de estos servicios - aproximadamente 2.924 a finales de 2015- residen o trabajan en ubicaciones en muchas de las cuales no había ninguna posibilidad alternativa de servicios de banda ancha.

Como complemento a la red Wimax y con objeto de proporcionar acceso a Internet a clientes que se localizan en zonas de difícil acceso incluso para esa tecnología, en 2014 Euskaltel puso en producción el servicio de acceso a Internet de Banda Ancha a través de satélite. Para ello cerró un acuerdo de colaboración con la empresa



Hispasat, líder en la transmisión de datos por satélite. Se trata de una solución técnica que ha posibilitado ampliar la oferta de servicios de Banda Ancha en zonas rurales mayoritariamente. En la actualidad, a finales de 2015, cuenta con 465 clientes.

### SERVICIO EUSKALTEL WIFI

Euskaltel lanza en 2015 el servicio Euskaltel WiFi basado en una extensa red WiFi para que sus clientes puedan disfrutar de acceso gratuito a internet. La red está compuesta por más de 150.000 puntos de acceso diseminados por toda la geografía vasca.

Los clientes de Euskaltel pueden navegar con sus teléfonos y tabletas sin límites de

gigas ni de tiempo sin consumir datos de su tarifa móvil. Para ello solo tienen que instalar en su terminal una aplicación desarrollada al efecto. A finales de este año más de 116.264 clientes están haciendo uso de este servicio de acceso a Internet a alta velocidad.

### SERVICIOS OTT

A la necesidad de crecimiento de la capacidad de la red también ha contribuido notablemente el lanzamiento al mercado de nuevos servicios de televisión Over The Top: Edonon y el vídeo bajo demanda (VoD). El primero permite a los clientes ver los contenidos de la oferta de televisión digital de Euskaltel en cualquier dispositivo portátil



# EDONON

LA TELE DE EUSKALTEL DONDE QUIERAS Y CUANDO QUIERAS



TV



PC



TABLET



SMARTPHONE

Si eres cliente de TV e Internet, disfruta de EDONON GRATIS para siempre



Para disfrutar de EDONON, descárgate la aplicación



En tu tablet o smartphone Android



En tu iPad o iPhone



En tu ordenador

como ordenadores, teléfonos móviles y tabletas digitales, independientemente de su ubicación geográfica. El segundo, el vídeo bajo demanda, permite disponer en el televisor un acceso inmediato a un video club repleto de películas, documentales y series: más de 1000 títulos y 50 canales están disponibles para el usuario. En la actualidad unos 46.247 clientes Edonon registrados, 5.669 clientes Edonon activos y 3.069 clientes VoD activos disfrutaban de esta oferta televisiva.

## CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Una herramienta para la gestión de la calidad de productos y servicios es el seguimiento de los denominados Indicadores de Calidad del Servicio.

Relacionando las distintas funciones del

servicio de telecomunicaciones (gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc.) con los criterios utilizados por los usuarios para evaluarlos, Euskaltel determina un conjunto de parámetros que gestiona y que proporcionan una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio prestada al usuario.

Estos parámetros, regulados por una Orden Ministerial de Calidad de Servicio, son medidos y los resultados obtenidos son publicados trimestralmente en la página web de Euskaltel, y sometidos a auditorías anuales realizadas por un tercero independiente reconocido por el Ministerio. Hasta la fecha no se han recibido demandas por problemas de seguridad o salud con nuestros productos, ni se han recibido multas fruto del incumplimiento de dicha Orden de Calidad de servicio.

Asimismo, todos los productos suministrados



por Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. La empresa cumple con los requisitos legales sobre el etiquetado de los envases de los equipos que facilita a sus clientes, según lo establecido por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases. El etiquetado indica que la empresa cumple la ley y que contribuye a la futura gestión de los residuos que se generen a partir de estos envases. Euskaltel participa en Ecoembes, Sistemas Integrados de Gestión para este tipo de residuos.

La salvaguarda de los derechos de propiedad intelectual se garantiza a través de distintas cautelas: establecimiento de contratos con entidades de derechos de propiedad intelectual para el pago de los derechos de propiedad intelectual, por los contenidos protegidos incluidos en los canales de televisión; inclusión en la **Política de Uso Aceptable** de que en la utilización de Internet está prohibida cualquier actividad que viole los derechos de la propiedad intelectual de un tercero; inclusión de cláusulas pertinentes en los contratos con los usuarios; protección de los diseños propios.

La supervisión, monitorización, mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipamientos, sistemas y terminales que soportan directa o indirectamente la calidad de los servicios de comunicación prestados a clientes se realizan a través del proceso de Garantía del

Servicio. Las alarmas generadas por fallos de la red se analizan de forma centralizada para actuar lo más rápidamente posible y evitar o minimizar el impacto en los servicios de nuestros clientes. Adicionalmente, y con el objeto de prevenir fallos en la red, Euskaltel trabaja de modo continuo en acciones de mantenimiento preventivo.

## COMPROMISOS

### ¿En qué vamos a trabajar en 2016?

- Continuaremos con la extensión del despliegue de la red de acceso directo con un plan a tres años que contempla la construcción de aproximadamente 51.000 nuevas viviendas.
- Nuevas ampliaciones de la red para incrementar la capacidad de las redes de datos (HFC y de agregación troncal y METRO) para soportar el incremento previsto de clientes y de productos de banda ultra ancha de los accesos Ethernet con fibra óptica, así como mejorar la calidad y garantía del servicio.
- Comenzar un plan de despliegue de red propia 4G.
- Despliegue de la solución FTTH en polígonos.



# MEDIO AMBIENTE

Este capítulo cubre los Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

### Política y Estrategia Ambiental

La incorporación de la gestión de riesgos en las decisiones de negocio es fundamental para la creación de valor para los grupos de interés y para desarrollar una estrategia que busque el éxito y la sostenibilidad de la empresa y del entorno a largo plazo. Uno de estos riesgos a gestionar es el riesgo ambiental.

Euskaltel busca integrar de manera efectiva la gestión de los riesgos ambientales en su sistema de gestión, asumiendo que la protección ambiental concierne a todas sus personas y actividades y que se trata de un asunto clave para la sostenibilidad de la empresa, para lo cual define y utiliza un Plan Director de Medio Ambiente como herramienta principal.

El Plan Director de Medio Ambiente 2014-

2016 tiene como objetivos generales los siguientes:

- Establecer para este periodo las líneas estratégicas en sostenibilidad ambiental de Euskaltel.
- Integrar plenamente la sostenibilidad ambiental en el sistema de gestión.
- Hacer llegar la sostenibilidad ambiental a nuestros grupos de interés, con un enfoque especial en nuestras personas.
- Lograr una visión conjunta de Euskaltel en materia de medio ambiente.

Para desarrollar el Plan Director, Euskaltel ha definido las siguientes líneas estratégicas:

### • **Excelencia en la Gestión Ambiental (Green Organization)**

Despliegue de las políticas para reducir el impacto ambiental de las actividades de la compañía fomentando las buenas prácticas medioambientales y análisis de la



huella ambiental de organización.

Con relación a esta línea, en 2015 destacan las siguientes acciones realizadas:

- o Se ha auditado el Sistema de Gestión según UNE-EN ISO 14001 y EMASIII y se han renovado los certificados.
- o Se ha calculado la huella de carbono de la organización (HCO) y se ha verificado su resultado durante la auditoría EMAS de AENOR.
- o Se ha realizado el registro de la HCO en el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- o Se ha iniciado un proyecto para el diseño de la herramienta y para el cálculo de la Huella Ambiental Corporativa (HAC).

#### • **Cumplimiento legal (Green Compliance)**

Análisis de la legislación de carácter ambiental que se va publicando para determinar el impacto en las actividades,

productos y servicios de Euskaltel, y buscando asegurar el cumplimiento de la legislación.

Con relación a esta línea, en 2015 destacan las siguientes acciones realizadas:

- o Se ha mejorado la comunicación de los requisitos legales aplicables a la contrata de gestión de red, facilitándole el acceso al mismo aplicativo que utiliza Euskaltel.
- o Se ha realizado la evaluación interna de los requisitos legales, no detectándose desviaciones.

#### • **Comunicación del desempeño ambiental (Green Reputational)**

Comunicación y diálogo con todas las partes interesadas (grupos de interés), basada en la transparencia, la veracidad, el compromiso y la difusión de las actividades que se realizan, tanto a través de la Memoria de Responsabilidad Corporativa, como de



la Declaración Ambiental EMAS.

Con relación a esta línea, en 2015 destacan las siguientes acciones realizadas:

- o Se han publicado en la página web de la compañía las Memorias Ambiental y de RC.
- o Se han realizado varias presentaciones sobre sostenibilidad, innovación ambiental y ACV en foros externos: Universidad de Deusto, First lego Leage, etc.
- o Se ha continuado con el análisis de la materialidad, realizando encuestas ad-hoc a empleados y personas de referencia en el ámbito de la RSE.

#### • Participación Externa (Green Reputational)

Participar e impulsar la mejora ambiental y la compartición de buenas prácticas a través de la participación en foros e iniciativas externas (Basque Ecodesing Center, Pacto Mundial, Izaite, etc.).

Con relación a esta línea, en 2015 destacan las siguientes acciones realizadas:

- o Se participa en las actividades de vigilancia tecnológica del BEdC.
- o Se ha participado significativamente en la elaboración de la Memoria de Actividad de Izaite.
- o Se participa en la toma de decisiones de la Comisión de Medio Ambiente de Confebask (Confederación Empresarial Vasca).

#### • Dimensión Ambiental de Productos (Green Product)

Análisis del impacto ambiental de los productos en su lanzamiento y análisis de

la huella ambiental de producto.

Con relación a esta línea, en 2015 destacan las siguientes acciones realizadas:

- o Se continúa analizando los impactos ambientales de los productos en su proceso de prelanzamiento.
- o Se ha realizado el análisis de ciclo de vida (ACV) de los productos más emblemáticos, como por ejemplo: Euskaltel WiFi (finalizado), LTE-4G (iniciado, previsto finalizar en 2016).

Este Plan Director está alineado y da respuesta a los compromisos de Euskaltel directamente relacionados con el medio ambiente, tanto internos como externos, que Euskaltel ha ido adquiriendo:

- UNE-EN-ISO 14001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos.
- EMAS III: Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales.
- Estrategia Ambiental vasca de Desarrollo Sostenible (2002-2020).
- Informe de progreso en relación a los 10 principios del Pacto Mundial.
- Transparencia con los grupos de interés, mediante la Memoria de Responsabilidad Corporativa (GRI).





Los costes ambientales derivados de la gestión ambiental no se contabilizan de forma separada y se incluyen en las partidas presupuestarias de cada una de las áreas responsables.

En la siguiente tabla se indican los costes ambientales (€).

<b>COSTES AMBIENTALES</b>	2013	2014	2015
<b>COSTES DE ENERGIA Y MATERIALES</b>			
Energía Eléctrica	3.467.932	3.138.967	3.474.634
Gasóleo	109.421	93.827	29.313
Agua y saneamiento	9.587	11.523	12.402
Cables	355.132	355.794	493.932
Materiales	4.335.154	5.733.092	7.126.107
Papel y material de oficina	117.131	95.699	76.548
<b>COSTES DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS Y EMISIONES</b>			
Gestión de residuos (Gestores y Medios)	20.925	23.040	20.960
<b>COSTES DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL</b>			
Consultoría y auditorías	32.116	28.253	28.780

La Dirección de Organización y Calidad es la responsable de definir e impulsar la política ambiental de la Compañía. Para ampliar la información y los datos relativos a la actuación de Euskaltel sobre el medio ambiente se puede consultar la Declaración Ambiental verificada respecto a la versión del Reglamento EMAS en vigor en nuestra página web ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

### Control de impactos ambientales

Desde el principio, Euskaltel ha puesto especial atención a las implicaciones ambientales de los nuevos productos, de forma que se pueda minimizar su impacto ya desde la etapa de diseño. Por ejemplo, en 2015 destacan los análisis realizados a los siguientes productos comercializados:

Producto	Descripción	Segmento Cliente
Euskaltel WiFi	Red WiFi de carácter gratuito y exclusivo para los clientes de Euskaltel para poder acceder a Internet fuera de casa	Residencial y Empresa
Servicio 4G	Servicio 4G de datos móvil	Residencial y Empresa



El control de impactos ambientales parte del análisis de las actividades que producen o pueden producir impactos en el Medio Ambiente. Posteriormente, cada aspecto ambiental se identifica y evalúa en función de la criticidad del impacto ambiental asociado, que se valora según los tres siguientes criterios: gravedad, cantidad o frecuencia o probabilidad y relevancia.

Como resultado de esta valoración se determinan aquellos aspectos que se consideran significativos. Sobre los aspectos que resultan significativos se centran los esfuerzos de minimización y control, y son tenidos en cuenta a la hora de definir los objetivos ambientales.

Con el objetivo de minimizar las molestias a los vecinos y propiedades cercanas, Euskaltel prima la realización de obras de oportunidad (proyectos con actuaciones promovidas por un tercero) en el despliegue de su red. Asimismo, Euskaltel ejecuta toda la infraestructura de cableado de la red horizontal a través de canalizaciones subterráneas, lo que minimiza significativamente su impacto visual y en su red vertical, o bien se realizan canalizaciones internas en los edificios o bien se evita la utilización de cable negro, utilizando otros cuyos colores se asemejan a los de las fachadas de los edificios.

Así mismo, Euskaltel es uno de los socios fundadores de INKOLAN, agrupación de interés económico de las principales empresas de servicios públicos (agua, gas, electricidad y telecomunicaciones) nacida en el ámbito de la CAPV, pero que actualmente tiene todo el Estado (salvo Cataluña y Navarra) como ámbito de cobertura, y que coordina el suministro on line de planos de las redes subterráneas de cada uno de los socios, tanto a éstos mismos,

como a ayuntamientos, a redactores de proyectos y a empresas de construcción. De este modo se facilita el diseño previo y la correcta gestión y ejecución de las obras, evitando posibles averías en las redes existentes y, en consecuencia, disminuyendo el impacto ambiental en la ejecución de las obras.

Conviene resaltar que Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad, ni ha causado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Por otro lado, no se afectan áreas donde haya hábitats de especies en peligro de extinción.

Euskaltel es usuaria y responsable de la puesta en el mercado de equipos fabricados por terceros; con carácter general son estos últimos quienes realizan inversiones significativas en investigación en cuanto a campos electromagnéticos. Euskaltel se asegura de que tanto los equipos que adquiere como los que comercializa cumplen la legislación vigente respecto a los campos electromagnéticos.

Con relación a las emisiones radioeléctricas, Euskaltel presta especial atención al cumplimiento de la legislación vigente en su despliegue de red LTE (4G), cuyas emisiones se miden y se informan a los organismos competentes. Además, a través del teléfono de atención al cliente se informa a los clientes sobre la política de Euskaltel en cuanto a los campos electromagnéticos relacionados con los equipos que Euskaltel instala a sus clientes.

Así mismo, aunque Euskaltel no es fabricante, todos los modelos de terminales móviles que se comercializan son sometidos a un proceso de homologación y se exige a los



proveedores el cumplimiento de los requisitos de la directiva europea 1999/5/CE (R&TTE) que implica, entre otras, el cumplimiento de la tasa específica de absorción y de los test EMC de compatibilidad electromagnética.

El 100% de los nuevos proveedores se evalúan con respecto a criterios ambientales, dado que entre las cuestiones que se valoran en la homologación inicial se incluye la disposición de un sistema de gestión ambiental. Euskaltel está trabajando en ampliar en 2016 las cuestiones ambientales que se utilizan tanto para la homologación inicial de sus proveedores como para la evaluación periódica que se realiza de estos. Derivado de las evaluaciones realizadas, Euskaltel no ha detectado ningún proveedor que tenga impactos ambientales negativos significativos.

Nuestra empresa cuenta además con un servicio externo para identificar y mantener actualizada toda la legislación relacionada con el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales. Además, nuestro cumplimiento con la legislación ambiental ha sido total, no habiéndose recibido ninguna multa por incumplimiento de las normativas vigentes, sean locales, regionales, o nacionales, asociadas a los temas ambientales. Durante 2015, Euskaltel ha recibido un total de 20 reclamaciones de carácter ambiental tanto de clientes como de no clientes, a través de las plataformas habituales, siendo 17 de ellas relativas al ruido y 3 a residuos, y ninguna de carácter significativo en relación a la legalidad vigente. Contabilizándose un tiempo medio de resolución de 7,5 días; estando a la finalización de 2015 todas resueltas.

## COMPORTAMIENTO AMBIENTAL

Euskaltel, como despliegue de su línea

estratégica “Excelencia en la gestión ambiental”, ha establecido controles operacionales y seguimientos sobre aquellos consumos, residuos y emisiones que considera importantes en relación a la naturaleza de su actividad, tanto si proceden de aspectos ambientales significativos como si no.

La evolución y resultados del comportamiento ambiental de Euskaltel con relación a los consumos de materiales, energía y recursos naturales, así como de los residuos generados y de las emisiones que se desarrollan, se pueden consultar en la siguiente tabla “Tabla de Indicadores Básicos”. No obstante, todo lo relacionado con la Gestión Ambiental de Euskaltel y con su comportamiento ambiental está descrito en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, elaborada y verificada siguiendo los criterios del Reglamento Europeo CE 1221/2009 conocida como EMAS III, y que está disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

*Entrega reconocimientos Gobierno Vasco al Sistema de Gestión Ambiental Europeo EMAS-Diploma plata*



*Evento First Lego League celebrado en las instalaciones de Euskaltel*



## Tabla de Indicadores Básicos

ASPECTO		2013	2014	2015	Unidades
<b>CONSUMO DE ENERGÍA</b>					
Consumo eléctrico	Consumo Corporativo	1.926,31	1.790,74	1.799,82	Mwh
	Consumo Productivo	26.372,56	26.973,12	26.868,88	Mwh
Consumo de gasóleo	Grupos electrógenos	50,33	107,06	29,96	Mwh (*1)
	Coches de Empresa	733,48	604,97	246,65	Mwh (*1)
	Coches de Empleados	414,20	267,49	267,00	Mwh (*1)
Consumo de energía total	Total (eléctrico/clientes)	29.493,89	29.743,38	29.212,31	Mwh
Intensidad energética	Relativo (Total/clientes)	27,80	26,82	23,82	kwh/cliente
<b>CONSUMO DE RECURSOS</b>					
Agua	Consumo Corporativo	2.510	2.727	3.087	m3
	Consumo Productivo	1.426	1.627	1.477	m3
<b>CONSUMO DE PAPEL</b>					
Papel	Facturas emitidas	35,36	30,12	27,54	Toneladas
	Revistas Publicadas	12,39	0,00	0,00	Toneladas
	Mailings de Publicidad	93,63	107,05	53,97	Toneladas
	Materiales (sobres, impresos)	0,41	0,24	0,23	Toneladas
	Equipos de impresión (oficina)	6,60	6,90	5,01	Toneladas
<b>CONSUMO DE MATERIALES</b>					
Cables	Cables de Fibra Óptica	11,74	9,96	8,73	Toneladas
	Cable de Pares	18,88	22,82	46,03	Toneladas
	Cable Coaxial	26,52	31,16	34,95	Toneladas
	Cable Siamés	7,50	6,95	8,00	Toneladas
Equipos	Equipos Banda Ancha	29,54	39,42	29,81	Toneladas
	Equipamiento de TV	35,68	38,88	75,87	Toneladas
	Equipos de Telefonía	9,85	1,45	3,58	Toneladas
<b>RESIDUOS</b>					
Residuos No Peligrosos	Celulósicos (papel y cartón)	12,73	22,87	31,11	Toneladas
	RAEE (eléctricos y electrónicos)	37,87	40,72	32,32	Toneladas
	Pilas alcalinas	0,12	0,11	0,17	Toneladas
Residuos Peligrosos	Pilas botón	430	325	380	gramos
	Baterías de plomo ácido	6,68	7,23	6,99	Toneladas
	Fluorescentes	0,61	0,39	0,66	Toneladas
<b>EMISIONES</b>					
Directas de GEI (alcance 1)	CO2	189,85	172,78	67,06	Ton. CO2 eq. (*2)
	CH4	0,25	0,22	0,09	Ton. CO2 eq. (*2)
	N2O	2,84	2,39	0,96	Ton. CO2 eq. (*2)
	HFC	140,44	106,47	137,45	Ton. CO2 eq. (*2)
	PFC	0,00	0,00	0,00	Ton. CO2 eq. (*2)
	SF6	0,00	0,00	0,00	Ton. CO2 eq. (*2)
Indirectas de GEI (alcance 2)	CO2	4.926,21	5.445,96	6.850,63	Ton. CO2 eq. (*2)
Indirectas de GEI (alcance 3)	CO2	101,91	65,81	65,69	Ton. CO2 eq. (*2)
Intensidad de las emisiones GEI	CO2	4,96	5,16	5,75	kg. CO2 e./cli.
Otras emisiones al aire	SO2	0,0010	0,0009	0,0003	Toneladas (*4)
	NOX	0,78	0,71	0,28	Toneladas (*4)
	Partículas sólidas	0,07	0,06	0,02	Toneladas (*4)
Huella de carbono	Gases de Efecto Invernadero (GEI)	5.258,54	5.727,82	7.056,20	Ton. CO2 eq.

(\*1) Para calcular el consumo de combustible se utiliza la conversión de m3 a Gjulios y Mwh recogida en la Guía GRI 3.1

(\*2) Para calcular las emisiones de GEI se utiliza el método y las conversiones de la herramienta Stop CO2 de Ithobe.

(\*3) Para calcular las emisiones de HCFC, HFC y SF6 en toneladas equivalentes de CO2 se utilizan los datos de Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA) publicados en el Reglamento Europeo (CE) nº 517/2014.

(\*4) Para calcular las emisiones de SO2, NOx y PM se utilizan datos incluidos en la Guía de la Agencia Europea del Medio Ambiente denominada "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2013"



## Consumos energéticos

### • Consumo eléctrico de organización

El consumo eléctrico, tanto interno como externo, así como las acciones para reducirlo, están descritos en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

Para calcular la intensidad energética, Euskaltel divide el consumo energético total (compuesto por los consumos eléctrico y de combustible) entre la suma de los clientes de los diferentes servicios. Su valor se ha incluido en la Tabla de Indicadores Básicos de este capítulo.

### • Consumo de combustible de organización

El consumo de combustible, tanto interno como externo, las acciones para reducirlo, así como los impactos ambientales derivados del transporte, están descritos en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

Euskaltel, para efectuar el cálculo del consumo de combustible externo a la organización, considera todos los traslados de sus empleados mediante sus coches particulares por motivos de trabajo, y están descritos en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

En 2015 el consumo de combustible (interno más externo) utilizado en los traslados en automóvil se ha reducido respecto a 2014 en un 41,1%.

### • Consumo eléctrico de productos

Aunque se trate de un consumo externo a la organización, Euskaltel toma en consideración el consumo energético en casa del cliente que producen los equipos que comercializa (decodificadores, equipos de acceso a internet y terminales móviles).

Este cálculo ha arrojado los siguientes resultados con relación al consumo eléctrico por equipo instalado: un aumento del 9,6% en los equipos de acceso a internet, debido al aumento de las prestaciones (conexiones wifi) y velocidad de navegación de los nuevos modelos, una reducción del 11,3% en los decodificadores de televisión; mientras que aún no hay datos suficientes para calcular la evolución del consumo del parque de los terminales móviles.

## Consumo de agua

El consumo de agua y su destino están descritos en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

El agua consumida proviene en su totalidad de la red de abastecimiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao y de otras redes municipales. No se utiliza agua reciclada.

Euskaltel en ningún caso realiza extracción de aguas subterráneas, ni ha afectado a ecosistemas protegidos, incluidos los humedales de la lista Ramsar.

## Consumos de materiales

### • Consumo de materiales y equipamiento de cliente

Debido a la naturaleza de la actividad de Euskaltel como operador de telecomunicaciones, se consideran como consumos de materiales más representativos los relativos a los diferentes tipos de cable



utilizados para el despliegue de la red y a los de terminales y equipamientos de cliente utilizados para la provisión de servicios a clientes. Para conocer las cantidades consumidas de estos tipos de materiales, se puede consultar la Tabla "Indicadores Básicos".

Euskaltel únicamente compra a sus proveedores material nuevo, no compra material valorizado en ningún caso.

#### • **Papel consumido y uso del papel reciclado**

El consumo de papel, así como las medidas para su reducción y para la mitigación de su impacto ambiental, está descrito en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

El 100% del papel utilizado en las oficina (en los equipos de impresión) contiene fibras recicladas, lo que supone que el porcentaje de papel reciclado sobre el total de papel utilizado en todas las actividades supone un 5,8% (ver Tabla de Indicadores Básicos)



#### Control de residuos

##### • **Residuos de obras e instalaciones**

El control de este tipo de residuos, catalogados como inertes en su mayoría, está descrito en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

##### • **Baterías de plomo ácido**

El control y gestión de los residuos de baterías de plomo está descrito en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

Todos los residuos peligrosos, incluidos los procedentes de baterías de plomo, se entregan a gestores de residuos autorizados ubicados en la Comunidad Autónoma. Por tanto, Euskaltel no importa ni exporta este tipo de residuos.

##### • **Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)**

La gestión de este tipo de residuos, donde destacan los derivados de los equipos de cliente, el destino al final de su vida útil, así como los criterios y resultados de la reutilización de equipos, están descritos en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

El porcentaje de equipos de cliente reutilizados en 2015 frente a la cantidad total de equipos entregados ha supuesto el 91% de los decodificadores, el 74% de los cable módems y el 60% de los routers, mientras que los terminales fijos no se reutilizan, sino que se entregan a gestor de residuos para su posterior reciclaje.

Euskaltel colabora con la ONG Alboan en la campaña "Móviles por el Congo", ofreciendo de forma gratuita, servicios o lugares en los puntos de venta y oficinas de Euskaltel para la ubicación de los puntos de recogida de teléfonos móviles. La campaña tiene como finalidad informar, sensibilizar y recoger teléfonos móviles usados entre



la ciudadanía de Euskadi para generar recursos económicos, a través de la venta y reutilización de los terminales recogidos, que serán destinados a financiar proyectos de cooperación internacional en R.D.Congo a través de la organización Servicio Jesuita a Refugiados. (Ver la campaña de la ONG ALBOAN: [www.tecnologialibredeconflicto.org](http://www.tecnologialibredeconflicto.org)).

#### • Residuos celulósicos

La gestión de los residuos celulósicos está descrita en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

#### • Otros Residuos

Además de los residuos descritos en los apartados anteriores, Euskaltel también genera otros residuos como fluorescentes, baterías de ion litio, pilas alcalinas, pilas botón, CDs y DVDs, envases y restos vegetales. Su gestión está descrita en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)). Todos estos residuos se destinan a su reciclaje entregándolos a gestores de residuos debidamente autorizados, excepto los restos vegetales que se destinan a compostaje.

### Control de emisiones y vertidos

#### • Emisión de gases de efecto invernadero (GEI)

Las emisiones de GEI, tanto directas (alcance 1) como indirectas debido a la energía consumida (alcance 2), así como los planes y medidas para su reducción y las reducciones obtenidas, están descritas en

la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

Euskaltel también calcula las emisiones indirectas derivadas del consumo de combustible de los coches propiedad de los empleados (alcance 3) utilizados para misiones de empresa.

Para calcular la intensidad de las emisiones GEI, Euskaltel divide las emisiones totales de GEI (de alcances 1 y 2) entre la suma de los clientes de los diferentes servicios. Su valor se ha incluido en la Tabla de Indicadores Básicos de este capítulo y en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

Asimismo, Euskaltel calcula su huella de carbono de organización anualmente y elabora los Informes de emisiones de GEI siguiendo un método establecido junto con Ihobe (Sociedad Pública de Gestión Ambiental, dependiente del Gobierno Vasco), donde se cuantifican tanto las emisiones directas como indirectas.

Tras consolidar la sistemática para la medición de la huella de carbono de Euskaltel como organización, en 2014 Euskaltel abordó un proyecto, en el marco de su pertenencia al Basque Ecodesign Center, encaminado a:

o establecer la sistemática de cálculo de la huella de carbono de producto/servicio, y  
o calcular el impacto ambiental de los productos/ servicios suministrados, estimando así el potencial de cambio climático que tiene dicho impacto.

Si durante 2014 se procedió a calcular



la huella del producto/servicio OSOA (telefonía fija, telefonía móvil, internet por cable, internet móvil, televisión por cable), en 2015 se ha procedido a analizar el ciclo de vida del producto Euskaltel WiFi, la nueva red WiFi de la que disfrutaban los clientes de Euskaltel para conectarse a Internet en la calle de manera gratuita.

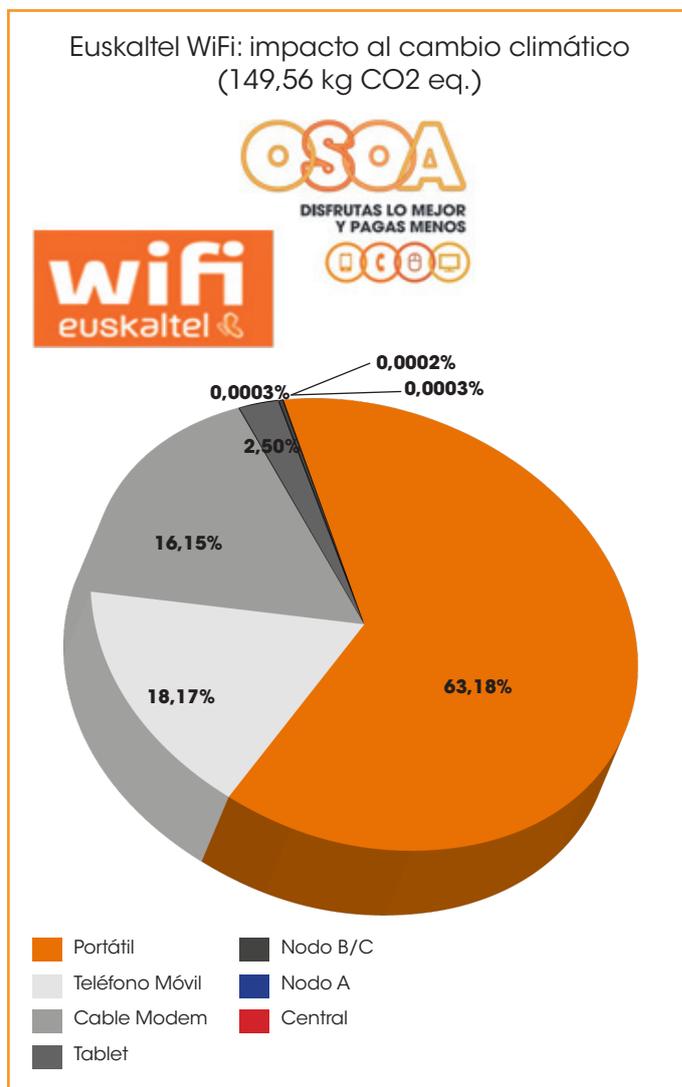
Esto ha supuesto calcular las emisiones de GEI durante su ciclo de vida completo, desde la fabricación del equipo hasta su fin de vida y teniendo en cuenta su impacto tanto en el fabricante, como en la red de Euskaltel, sin olvidarnos del gestor de residuos, del hogar del cliente. Para ello ha sido necesario recabar información proveniente de diferentes agentes: información interna, de proveedores de equipos y de otras organizaciones.

Para 2016 está previsto efectuar el análisis del ciclo de vida del producto de internet móvil denominado LTE (4G), 4ª generación de la tecnología móvil, que permite navegar a nuestros clientes hasta 10 veces más rápido que con la tecnología 3G.

#### • Emisión de gases refrigerantes y de gases aislantes

La procedencia y la gestión de los gases refrigerantes y de los gases aislantes están descritas en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)).

Desde 2012 Euskaltel tiene establecido un plan de sustitución del gas R-22, de tal forma que cuando se produzca una fuga de este gas, el equipo es recargado con otros gases refrigerantes que no impactan en la capa de ozono (R-434.A o R-424.A), o bien es cambiado el equipo.



Euskaltel no produce, importa ni exporta gases que agotan la capa de ozono.

#### • Otras emisiones atmosféricas significativas

Las emisiones significativas de otro tipo de gases que se producen en Euskaltel son las siguientes: SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y partículas (PM). Su procedencia está descrita en la Declaración Ambiental 2015 de Euskaltel, disponible en la web corporativa de Euskaltel ([www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad\\_Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social)), y las cantidades emitidas se pueden consultar en la "Tabla de Indicadores básicos".



## • **Vertidos y derrames accidentales**

Euskaltel no tiene vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao .

En 2015 no se han producido derrames accidentales, por tanto no se han visto afectadas fuentes de agua, ni ecosistemas.

## **COMPROMISOS**

### **¿En qué vamos a trabajar en 2016?**

- Analizar en el ámbito del Plan de Reducción de emisiones de CO2 la compensación de las mismas.
- Puesta en marcha del Plan de Eficiencia Energética 2016.
- Continuar con el análisis ciclo de vida de productos/servicios de Euskaltel.
- Analizar los requisitos de la nueva norma ISO 14001 en el Sistema de Gestión Integral de Euskaltel.
- Desarrollar el Plan Director Ambiental, enmarcado en la extrategia de RSE de la Compañía.
- Calcular la Huella Ambiental de organización de la Compañía.



# COMPROMETERSE CON LAS PERSONAS

**Este capítulo cubre los Principios 1, 3, 4, 6 y 8 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

Somos conscientes de que un pilar importante para la sostenibilidad de nuestro negocio son nuestras personas, sus conocimientos, competencias y capacidades son claves para garantizar la competitividad empresarial. En Euskaltel la Dirección de Recursos Humanos coordina todo lo relacionado con las políticas de gestión de las personas que trabajan en Euskaltel.

Euskaltel, fiel a sus criterios fundacionales, sigue apostando por la estabilidad y continuidad de las personas. Así, el 100% de la plantilla tiene contrato de carácter fijo, indefinido y de jornada completa. Por otra parte, el compromiso y vinculación del equipo humano se manifiesta tanto en los bajos índices de rotación externa, 1,8% en 2013, 9,10% en 2014 y 4,65% en 2015, como

en la antigüedad media de la plantilla, quince años.

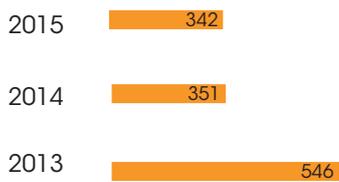
En cuanto a las nuevas contrataciones, el siguiente gráfico expresa su distribución.

	ALTAS 2015	30-50 AÑOS DE EDAD	MÁS DE 50 AÑOS
Hombre	1	1	0
Mujer	1	0	1

Por otra parte en las siguientes tablas se presenta la evolución en el número de empleados y la rotación externa desglosada por edad y sexo.

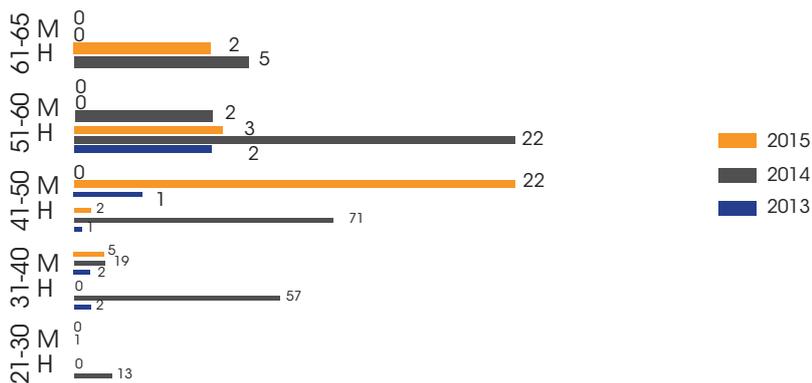


### Personas en plantilla



**342 empleados/as a  
31/12/2015**

### Rotación externa por edad y sexo





La plantilla de Euskaltel tiene una edad media de 44,31 años, y un grado de cualificación apreciable, pues el 77,41% son titulados universitarios, el 15,54% es personal técnico y el 7,05% restante dispone de otro tipo de titulación.

Euskaltel acometió en 2014 un proceso de transformación con el objetivo de buscar una organización que nos permitiera amoldarnos a las necesidades que imponía el mercado, para ello se establecieron alianzas tecnológicas a largo plazo con dos compañías referentes en sus sectores:

- En el marco de TI, con GFI, empresa de referencia a nivel mundial, que permite a Euskaltel mejoras de competitividad y estar permanentemente en la vanguardia tecnológica en el área de sistemas de información. Al mismo tiempo, permitirá obtener soluciones diferenciales basadas en un mejor conocimiento del sector y en el uso de las tecnologías más adecuadas.
- En el marco de tecnologías de telecomunicaciones, con ZTE empresa de referencia a nivel mundial, que dota a la red de Euskaltel de una mayor capacidad de transmisión ofreciendo mayor seguridad, un mantenimiento más simple y una gestión de red más eficiente, al tiempo que permite implementar y adaptar los nuevos requerimientos que las tecnologías de telecomunicaciones exigen en cada momento, como aliado adecuado para Euskaltel en la transformación de la red y de los servicios a los clientes.

En ambos casos estas alianzas estratégicas han implicado la transferencia de parte del equipo de Euskaltel a estas compañías con garantías laborales en

cuanto a mantenimiento del empleo, de las condiciones laborales actuales, de la antigüedad y de la ubicación geográfica del centro de trabajo.

### Política Retributiva

Además de la retribución fija, todas las personas de Euskaltel participan de un sistema de retribución variable en un porcentaje sobre el salario fijo y todas están sujetas a una evaluación individual de su desempeño. Las personas sujetas a convenio se les calcula en función del logro de los objetivos fijados en el ejercicio para la empresa, así como por la evaluación individual del desempeño. A las personas no sujetas a convenio se les calcula en función del logro de los objetivos fijados para la Empresa (ver capítulo **Ámbito Económico-Financiero: un proyecto sostenible**), para su Centro de Decisión y de sus Objetivos Individuales Específicos (en el caso de los comerciales serán sus Objetivos de Venta) y de una valoración de su desempeño. Dentro del proceso de salida a Bolsa, el Consejo de Administración de Euskaltel decide hacer entrega de un paquete accionarial a cada empleado.

El gasto salarial de Euskaltel (en miles de euros) ha sido de 34.379 en 2013, de 30.318 en 2014 y en 2015 de 26.947.

### Desviación salarial media entre Hombres y Mujeres

En línea con nuestra política sobre la gestión de personas, los salarios son individuales, es decir, se retribuye a cada persona en función de su responsabilidad, desempeño y aportación de valor a la compañía, no estableciéndose diferencias por razón de



sexo, edad, etc.

### Relación entre la retribución máxima y la retribución anual media

Para el cálculo de la relación entre la retribución total anual máxima y la retribución anual media se han tomado los datos de todos los empleados - a excepción del colectivo de directivos. La relación es de 2:1.

### Relación entre el incremento porcentual de la retribución máxima y el incremento de la retribución anual media

El incremento salarial en el sueldo medio ha sido de un 4,41% mayor que el incremento percibido por la persona mejor pagada de la compañía.

### Conciliación de la vida laboral y personal

Como apuesta por la conciliación de la vida laboral y personal, Euskaltel plantea la relación laboral desde el principio de flexibilidad, tanto en lo que se refiere a los horarios de entrada y salida, como en lo relativo a ausencias o solicitud de permisos y licencias por causas sobrevenidas. En esta línea han surgido nuevas iniciativas en el marco de la política de conciliación e igualdad, al haberse puesto en marcha una acción de traslado temporal al centro de trabajo más próximo al domicilio familiar en los meses de verano o al haber abierto la posibilidad de una aplicación flexible del permiso sin sueldo de 15 días para los casos de familias de Euskaltel que participen en los programas de acogimiento en verano de niños de Chernobil, Saharauis, etc. Por otro lado este permiso también se puede disfrutar de forma flexible en septiembre

para la adaptación escolar.

Como resultado de su política de flexibilización en la gestión de sus personas en Euskaltel, 40 personas, un 10,85% de la plantilla, han disfrutado de reducción voluntaria de su jornada laboral por cuidado de menores, siendo, a 31 de diciembre de 2015, 37 personas las que continúan con dicha reducción. El permiso de paternidad es de 35 días, pudiéndose disfrutar 7 de ellos de forma flexible durante los nueve primeros meses de vida del bebé. En la tabla adjunta se desglosan los movimientos en relación a este indicador durante este año.

	DERECHO PERMISO		RENUNCIA PERMISO		SE REIN-CORPORAN TRAS PERMISO	
	Maternidad	Paternidad	Maternidad	Paternidad	Maternidad	Paternidad
Hombre	1	9	0	0	1	9
Mujer	10		0	0	7 (*)	

(\*) Tres mujeres solicitaron excedencia por cuidado de hijos pero se reincorporaron en 2015

En el año 2015 se han jubilado 2 personas.

### Diálogo con la representación sindical

En el ejercicio 2015 se ha firmado, dentro de un clima de confianza y consenso, el III Convenio Colectivo de Euskaltel, destacando las siguientes mejoras: compromiso con la sostenibilidad de la Compañía hasta el 31 de diciembre de 2018 (5 años); incremento salarial fijado según evolución económica de la Compañía: 1% + 2% (en función de la consecución del EBITDA del año anterior); acuerdo por unanimidad con las dos secciones sindicales CC.OO. y ELA; conciliación vida personal y profesional



incremento de horas de libre disposición por causas personales: 24 horas en el año 2015, 32 horas en el año 2016, y 36 horas en el año 2017 y 40 horas en el año 2018. El porcentaje de personas cubiertas por el convenio asciende a 79,82% del total de los empleados.

### Integración de personas con discapacidad

Euskaltel da cumplimiento a lo establecido en la Ley 13/1982, de 7 de Abril (LISMI) a través tanto de la creación de empleo directo e indirecto a través de centros especiales de empleo, como de la puesta en marcha de medidas alternativas, contempladas en dicha Ley.

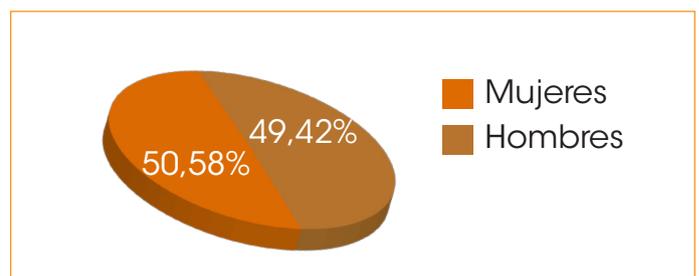
Se continua con el Plan AFLORA diseñado con la finalidad de hacer aflorar posibles discapacidades de las personas ya empleadas en Euskaltel. Desde Euskaltel destinamos un importe mensual a esas personas mientras dura la circunstancia incapacitadora. En Euskaltel se ha realizado para la plantilla diversas actividades de sensibilización con la discapacidad.

### Igualdad de oportunidades

La plantilla de Euskaltel está integrada por un 50,58% de mujeres y un 49,42% de hombres. Puede verse en el gráfico adjunto, la distribución de la plantilla por sexo.

La gestión del equipo humano de Euskaltel se desarrolla desde el respeto a los derechos humanos y el rechazo a cualquier forma de discriminación, promoviendo la igualdad de oportunidades, facilitando la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, y procurando, en su ámbito de influencia, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio, muy especialmente aquéllas que tienen que ver con el trabajo infantil. Para impulsar este objetivo nos hemos dotado de un nuevo Código Ético y de Conducta en la que se establecen los principios y pautas a seguir por las personas de Euskaltel y las personas que trabajan en su nombre. Por todo ello, podemos constatar que no se ha producido ningún incidente de discriminación.

De manera voluntaria los profesionales de la Compañía imparten charlas en las tiendas de Euskaltel en Bilbao para distintos colectivos. Se han impartido 4 charlas, 2 para adultos (una de ella para una Asociación de Jubilados) sobre riesgos y seguridad en las redes sociales y, otras 2 para jóvenes sobre el tema de 'los menores y las nuevas tecnologías, riesgos y consejos'.





objetivos y los destinatarios de la actividad: formación en competencias personales; formación en habilidades directivas y de gestión; formación técnica o para técnicos y formación técnica para no técnicos.

Ello supone un promedio en el año 2015 de 73 horas de formación por Director/a, 51 horas por Gerente y 59 horas en cuanto al personal de convenio de Euskaltel.

		Personal de Convenio	Gerentes	Direc-tores/as
>50	Hombres	19	5	14
	Mujeres	6	0	2
30>=50	Hombres	97	21	12
	Mujeres	148	10	5
>=30	Hombres	1		
	Mujeres	2		

AÑO	SEXO	Personal de Convenio	Gerentes	Direc-tores/as
2013	(*)	22.592	2.599	2.566
2014	Hombres	9.420	2.019	2.399
	Mujeres	10.932	689	338
2015	Hombres	5.896	1.324	1.830
	Mujeres	10.078	528	568

(\*) No se dispone de los datos de formación de 2013 segmentados.

Podemos constatar que en el ejercicio 2015 que no se ha producido ningún incidente de discriminación.

Además y con objeto de ir adaptándonos y evolucionando en nuestros compromisos de igualdad el cuadro de mando de RRHH ha pasado a incluir los indicadores necesarios la perspectiva de género.

Las tablas anteriores muestran la relación entre el salario inicial estándar de Euskaltel comparado con el salario mínimo interprofesional, así como la distribución por edad de la plantilla de Euskaltel según organigrama.

## FORMACIÓN Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN

Las acciones formativas han supuesto un total de 20.222 horas en el año 2015, lo que equivale a algo más de 60 horas por persona. El plan de formación se ha dividido en cuatro grandes bloques, atendiendo a los

## Formación en euskara

En 2015 se ha seguido avanzando en el desarrollo del "Plan de euskara" abierto a todos los empleados, ya consolidado en la Compañía. En el ámbito interno, se ha conseguido que en 2015 un 43,9% de los empleados acrediten un perfil igual o superior al nivel 2 y 3 de HABE.

En la siguiente tabla se pueden observar las horas de formación de Euskara impartidas:

Euskara	2013(*)	2014	2015
<b>Nº de horas de formación de Euskara</b>	<b>4.460</b>	<b>6.556</b>	<b>4.991</b>
Hombres		3.364	2.302
Mujeres		3.192	2.689
<b>Nº de personas participantes</b>	<b>70</b>	<b>69</b>	<b>40</b>
Hombres		40	21
Mujeres		29	19

(\*) No se dispone de los datos de formación de 2013 segmentados.



## Política de prevención y seguridad

Toda la política de formación referida a la seguridad y salud en el trabajo cumple las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Además nuestra empresa ha renovado la certificación OHSAS 18001:2007 que está integrada en el Sistema de Gestión.

Asimismo, Euskaltel tiene también constituido un Órgano que representa el 100% de los empleados de Euskaltel y en el que participan cinco delegados de prevención y representantes de la compañía.

La formación en materia de prevención es específica en función del puesto de trabajo. Desde el día de su incorporación, Euskaltel informa a las personas de los riesgos de su puesto de trabajo e imparte la formación necesaria en cada caso. Además, con carácter general, se evalúan los riesgos que podrían desencadenar una emergencia y se realiza un simulacro de evacuación en los edificios ocupados por personal de Euskaltel. Para su correcta realización, en 2015 se ha formado a 25 personas que han recibido clases teórico-prácticas de extinción de incendios, primeros auxilios y actuación en emergencias. Teniendo en cuenta a todos los participantes, se han impartido 246 horas de formación en estas materias. Por otro lado, como hecho reseñable, se ha procedido a inscribir el Plan de Autoprotección del edificio 809 en el Registro General de Planes de Autoprotección de Euskadi.

Finalmente, en el portal del empleado se dispone de información sobre las medidas de emergencia en caso de incendios y otras eventualidades, así como información sobre los riesgos específicos relacionados

con cada uno de los puestos de trabajo y las normas de prevención de aplicación relacionadas. Además se realizan auditorías internas y externas verificando aspectos ambientales, de calidad, y de seguridad del personal implicado en tareas de campo para la prestación de los servicios de Euskaltel. Todos los centros de Euskaltel pasan inspecciones periódicas para garantizar que están en condiciones óptimas de seguridad y salud para trabajar.

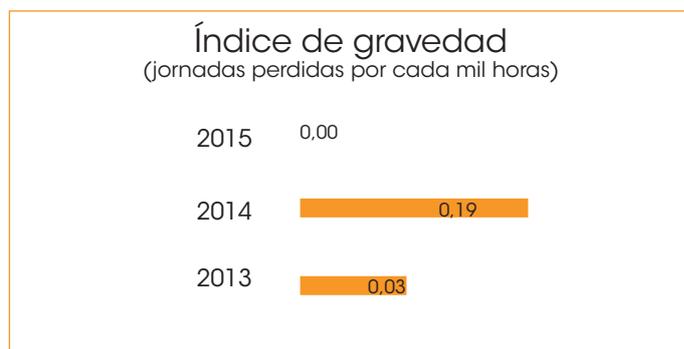
## Siniestralidad laboral

La entidad gestora que asume la protección de las contingencias profesionales o los facultativos del servicio de prevención de Euskaltel nunca han elaborado ni tramitado un parte de enfermedad profesional de las recogidas en el Real Decreto 1299/2006. Ni tan siquiera se ha dado el caso de que tuvieran conocimiento de la existencia de una enfermedad que podría ser calificada como relacionada con el trabajo. Por tanto, no se identifican actividades profesionales o puestos de trabajo que tengan una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad sobre los trabajadores.

En cuanto a la accidentalidad, a lo largo de 2015 han tenido lugar únicamente 5 accidentes; ninguno con baja, siendo además 3 de ellos, in itinere.

Por sexo, los dos accidentes ocurridos en el trabajo han sido sufridos por mujeres y en los in itinere, se han visto involucradas dos mujeres y un hombre. En lo que se refiere a las lesiones, en todos los casos se ha tratado de lesiones leves en las extremidades inferiores a consecuencia de pequeños golpes.

A la hora del cálculo de la tasa de absentismo, que en 2015 ha sido del 1,87%,



se han tenido en cuenta las horas perdidas por baja por enfermedad común.

Para finalizar, podemos añadir que ningún trabajador de Euskaltel, desde su fundación, ha sufrido nunca un accidente mortal por causas laborales.

### Coordinación de actividades

Se ha continuado con la adaptación a la nueva situación generada tras la externalización realizada en cuanto al Desarrollo y Gestión de la Red.

### Atención a la salud de las personas

Analizada la actividad de Euskaltel no se ha considerado que como consecuencia de la misma se deriven enfermedades graves que puedan afectar a sus trabajadores, sus familiares o la comunidad en general. No obstante la atención a la salud de las personas contempla el aspecto preventivo y la atención en caso de accidente. Desde el punto de vista preventivo, Euskaltel practica reconocimientos médicos en función de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo. En 2015, el 79,07% de la plantilla ha acudido a realizarse un reconocimiento médico y, de ellos, el 86,03% lo realizó también el año anterior, lo que redundará en un mejor seguimiento de la evolución de su salud.

En otro orden de cosas, en 2015 Euskaltel ha comenzado a participar en el Grupo de Trabajo Segurbide, impulsado por la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco sobre seguridad vial laboral, en el que también participan OSALAN, servicios de prevención ajenos y otros servicios de prevención propios de grandes empresas públicas y privadas.

## COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS

### Comunicación interna

En Euskaltel, la comunicación interna es una actividad consustancial a la vida de la compañía y es asumida como un proceso que contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos, al tiempo que fomenta la participación y la identificación de sus personas con los valores del proyecto.

Existen diferentes herramientas o canales que facilitan el flujo de los mensajes y favorecen la integración, la motivación, el desarrollo profesional y la productividad.

Junto a la Intranet Corporativa, se celebran reuniones (reuniones internas de equipo, de cada Centro de Decisión, de la Presidencia y Dirección General con todas las personas para comunicar decisiones estratégicas o cambios organizativos). Con



carácter general, los cambios organizativos son comunicados, previamente a su oficialización en el organigrama de la Compañía que se cuelga en la intranet, a las personas afectadas y después al área afectada, sin que exista un periodo mínimo de preaviso.

Euskaltel desarrolla una actividad de comunicación interna con el objetivo de compartir los objetivos y estrategias entre todas las personas, así como de fomentar su orgullo de pertenencia. En 2015 se continúa con la comunicación periódica desde Dirección General de los proyectos y logros más importantes de la Compañía a través del correo electrónico.

La Revista Digital Interna es otro de los instrumentos a través de los cuales se comparte la información de interés relativa a la compañía y a los diferentes equipos y personas que la componen.

### Acción social interna

En 2015 aproximadamente un 92% de las personas de la plantilla han acudido a alguna de las jornadas sobre sensibilización que se han desarrollado en Euskaltel sobre temas como: defensa corporativa y responsabilidad social (Defensa Corporativa: 1h 314 personas, es decir 314 horas; Código ético y de conducta: 1 hora 199 personas, es decir 199 horas de formación; Charla sobre resiliencia, empatía y sensibilización hacia los demás impartida por Luis Rojas Marcos de 1 hora de duración para 329 personas; es decir 329 horas de formación. El objetivo no es otro que aportar a la plantilla charlas o coloquios que aporten información válida, tanto para

su vida personal como profesional. Se trata de crear y provocar entornos de reflexión abiertos, relajados donde compartamos los conceptos de diversidad de una manera colectiva.

En 2015 un grupo de personas voluntarias que asistieron las llamadas de la jornada por el telemaratón solidario de EITB en el centro de llamadas de Bilbao. Ocho personas que vivieron una jornada de solidaridad y que han experimentado el patrocinio desde el activismo.

Asímimo otros voluntarios han colaborado en planes de formación para mayores y jóvenes de bachiller en diferentes temáticas, en unos casos sobre aspectos de seguridad, en otros sobre desarrollo profesional.

En el año 2015 se ha continuado con el desarrollo entre los empleados de Euskaltel del Plan Familia conjuntamente con la Fundación Adecco, cuyo objetivo es apoyar a aquellos empleados con problemas de discapacidad entre sus familiares para procurarles programas de inserción laboral y de ocupación de ocio-tiempo libre.

También se ha celebrado la undécima edición de la Fiesta de Olentzero para los hijos de los empleados de Euskaltel con motivo de las festividades navideñas, reforzándose el encuentro entre empleados y familias de Euskaltel.

Por último, todos los empleados de Euskaltel disponen de una serie de beneficios sociales, que bien tienen que ver con los productos o servicios que prestamos o bien están relacionados con la seguridad y salud de las mismas. Alguno de los más



significativos son:

- Complemento salarial a la prestación de Seguridad Social en situación de IT por cualquier causa, ha supuesto un coste de 91.974,13 euros anuales.
- Seguro de accidentes: supone una prima anual de 16.054,60 €.
- Ayuda por familiar discapacitado: 165,16 €/mes por familiar, habiendo un total de diez familias afectadas por lo que el coste total de esta ayuda asciende a 19.819,20 € anuales.
- Ayuda Plan Aflora a empleados con discapacidad funcional: 175 €/mes por persona, tras tres procesos de declaración de Invalidez Permanente, el número de personas afectadas es de una. Por tanto el coste total de esta ayuda asciende a 2.100 €/año.
- Un Plan de Compensación Flexible que permite obtener un mayor rendimiento a los ingresos de los empleados mediante la contratación o compra de una serie de productos.

de flexibilidad.

- Realizar Encuesta de Clima.

## COMPROMISOS

### ¿En qué vamos a trabajar en 2016?

- Realizar un plan de Diversidad que incluirá el Plan de Igualdad.
- Llevar a cabo acciones concretas dentro del proyecto de empresa saludable.
- Avanzar en medidas de conciliación Plan de teletrabajo, ampliación de las medidas



# COMPROMISO SOCIAL

**Este capítulo cubre los Principios 1, 6, 9 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

## ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

La actividad institucional desarrollada durante el ejercicio 2015 por parte de Euskaltel busca actuar de manera responsable y cercana con sus grupos de interés, accionistas, clientes, Sociedad, proveedores y sus personas.

Esta filosofía de actuación que emana de la misión de Euskaltel busca situar a la compañía como un elemento tractor en la economía vasca, generar oportunidades de negocio locales, influir en el factor empleo, liderar empresarialmente en el tejido asociativo del País, generar confianza y orgullo de pertenencia, apostar por el compromiso social y por el posicionamiento digital de la sociedad vasca aportando competitividad y colaboración entre los ámbitos público y privado.

Las empresas estamos convencidas de que la apuesta por una actividad intensiva en el tejido socio económico proyectando los valores al mercado natural es una de las vías más claras y evidentes de construcción de marca y de fidelización de clientes que llegan a percibir que la marca que utilizan es una marca reputada y de prestigio social.

Todas las empresas tienen sus miras en la sostenibilidad futura de su negocio, de sus personas y de su desarrollo, del mantenimiento de una economía circular en el entorno. Esta ventaja competitiva ya empieza a preconizarse en los ámbitos universitarios como una ventaja competitiva de las empresas del futuro. Es la denominada economía circular o del bien común. Ya no sólo hay ingresos por negocio, hay también ingresos que devienen de la fortaleza de la marca y de sus intangibles.



En esta línea de argumentación encontramos el modelo de interacción con las instituciones, el contexto de los patrocinios, el movimiento asociativo y las relaciones públicas como elementos de interacción con la Sociedad. En esta línea y buscando poner en valor las actuaciones desarrolladas desde Euskaltel, se ha puesto en marcha en 2015 un proyecto, en colaboración con las Universidades del País Vasco EHU/UPV y Universidad de Deusto, sobre el concepto del valor social de la empresa y su monetización, que se espera culminar en 2016.

Dentro del ámbito insitucional es estratégico para Euskaltel bucar la coordinación de los proyectos estratégicos que pongan en marcha las instituciones y las posibles sinergias que pueden desarrollarse desde la empresa para aportar valor. Programas

de innovación, de accesibilidad, de ampliación de cobertura a infraestructuras públicas, de intervención en el desarrollo rural, de innovación medioambiental o diseño o descripción del ciclo de vida de los productos que se ofrecen en el mercado.

Una parte importante de este objetivo se desarrolla a través del movimiento de clusters o asociaciones. Para ello Euskaltel ha creado una red capilar de entidades en las cuales ostenta diferentes niveles de representación; así ostentamos la presidencia de Innobasque (Agencia Vasca de la Innovación), la presidencia de Izaite (Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad), somos miembros del consejo de Kontsumobide, de EIKEN (Cluster Audiovisual), de GAIA (Asociación Cluster de Telecomunicaciones), de la Fundación Euskalit, del Basque Ecodesign



Center, de APD, de COAVN (Colegio Vasco-Navarro de Arquitectos), de INKOLAN, de Adegí, de Cebek y de SEA, entre otras. Este mapa de asociaciones permite un nivel de conocimiento y actividad y sinergias empresariales muy elevado.

En el ámbito de colaboraciones institucionales y patrocinios podemos destacar durante el año 2015:

### Ámbito familiar

Destacar que la actividad familiar sigue siendo un referente en la generación de patrocinios o eventos propios. Así surgen actividades como el Kirol Eguna de Bilbao que aglutina en una jornada a miles de personas y familias que se unen en pro del deporte y de la diversidad funcional. Visto el éxito de esta jornada, el 2015 vió nacer el Kirol Eguna de Donostia en Alderdi Eder. Una segunda experiencia que no ha hecho más que revalidar el buen hacer de Euskaltel que cuenta con una amplia base de clientes-familias. Consciente de este hecho de mercado trabajamos en numerosas actividades que rodean el entorno familiar, participando asimismo con Acción Familiar Vizcaina, Hirukide con la defensa de las familias numerosas, ASPANOVAS, ETORKINTZA, FEVAS, Síndrome de Down, Ayuda en Acción y un amplio número de organizaciones que velan y trabajan diferentes ámbitos vitales del entorno familiar.

### Integración e Igualdad

En el 2015 destacar que se mantiene la línea de responsabilidad social por la igualdad y diversidad manteniendo los eventos que promueven el desarrollo e integración social de dichos valores.

Destacar pues en esta materia las prácticas ya existentes y que marcan una referencia en el mundo empresarial. El actual convenio laboral es uno de los exponentes claros de apuesta por la conciliación y por la igualdad de oportunidades en la compañía. Asimismo se realizan charlas por la sensibilización y la defensa de la diversidad en clara sintonía con la Ley de Integración Social de personas con capacidades diversas y se trabaja de forma activa con centros especiales de empleo.

Euskaltel forma parte activa de entidades como la Asociación de Empresarias y Directivas de Bizkaia, participa de manera habitual en las directrices y programas que pone en marcha el Instituto Vasco de la Mujer (Emakunde), participa en la red Denbora que promueve la Diputación Foral de Bizkaia y en el programa Empresak Berdin que ha puesto en marcha la organización empresarial Cebek.

Todo ello con un objetivo de acercar las inquietudes y reflexiones sobre la diversidad e igualdad a la empresa y hacer propias las mejores prácticas en la materia.

Hemos cumplido nuevamente durante este año con la Ley que inspira la contratación de personas con discapacidad que deben trabajar en plantilla a través de las medidas de excepcionalidad que aporta la LISMI, Ley de Integración Social de personas con discapacidad.

Hemos celebrado el llamado Kirol Eguna-Día del Deporte en Bilbao y en Donostia. En ambos casos con especial sensibilidad hacia las personas con discapacidad intelectual organizado conjuntamente con la Fundación Athletic, Diputación



foral de Gipuzkoa y Euskaltel. Los equipos estuvieron compuestos por personas con discapacidad intelectual, por veteranos del Athletic Club de Bilbao y por personalidades del mundo institucional y deportivo. Con estas actuaciones, Euskaltel trata de aportar un pequeño grano de arena en la labor de sensibilización de la discapacidad como ejemplo de superación y con el ejemplo del deporte como elemento integrador.

## Deportes

En el patrocinio deportivo es conocida la

participación de Euskaltel en los clubs vascos: Alavés, Athletic, Eibar y Real Sociedad. Con esta actividad podemos ofrecer un amplio abanico de experiencias a los clientes y buscar potenciales clientes que vean en la marca un potencial más allá de la mera relación comercial. En este aspecto han sido relevantes las acciones desplegadas en esta área: Firmas en punto de venta, viajes con los clubs a diferentes partidos de la geografía estatal, participación de niños y niñas en partidos, sorteos de merchandising, palcos VIP y su gestión con empresas y clientes relevantes. Estas colaboraciones y



las relaciones públicas que se despliegan en los clubs deportivos van acompañadas de la marca Proveedor Tecnológico de los Clubs y ello conlleva liderar en los estadios los servicios de telecomunicaciones más avanzados.

Pero hay otros eventos, pruebas locales y urbanas de atletismo, pelota vasca, surf, pruebas internacionales de skate, como el Euskaltel Bowlzilla celebrado en Arrigunaga en su segunda edición y por el que Euskaltel recibió el Premio Local a la Empresa con Altruismo.

### Experiencias

Derivadas del patrocinio se ha abierto un amplio abanico de posibles experiencias que vinculan de una manera especial los patrocinios con el cliente. Es el mundo de los intangibles, de lo inalcanzable. Aquello que no se puede adquirir de una manera fácil o sólo con dinero.

Hemos mantenido esta vía porque nos sirve para testar con los clientes el acierto o no de los patrocinios en los que participamos y aquellos clientes que los disfrutan adquieren un nivel de pertenencia más elevado hacia la compañía.

### Educación, cultura y euskera

Seguimos inmersos de pleno en la formación y prevención del uso de las tecnologías dando formación en puntos de venta de Euskaltel.

También mantenemos la implicación con el euskera a nivel interno y externo. Se mantienen vigentes los acuerdos con las fiestas de las ikastolas y con el día de la

escuela pública vasca.

También colaboramos con el cine y Zinegoak, claro exponente de un cine fresco, diverso y alternativo.

Y con grupos musicales de referencia en Euskadi como Ken Zazpi en esta nueva gira.

### FUNDACIÓN EUSKALTEL KONEKTA

La Fundación Euskaltel Konekta tenía entre sus objetivos el impulso al desarrollo de la vida digital en la sociedad, acercando/educando en las nuevas tecnologías a aquellos colectivos a los que les resulta más complicado su aprendizaje (personas mayores, con menos recursos, con discapacidad...) o en colectivos que muestran su interés por continuar su aprendizaje (jóvenes, profesores...).

Las actividades realizadas en 2015, son las siguientes:

#### Euskal Encounter 23

La Euskal Encounter del año 2015 ha reforzado las charlas y conferencias de la Opengune y creado nuevos espacios en el pabellón donde llevar a cabo las actividades que se realizan entre los participantes en sus diferentes áreas. Se ha mantenido el acuerdo con Empresa Digitala, (Iniciativa dependiente de Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y otras Instituciones Públicas), para el incremento cuantitativo y cualitativo de las charlas y talleres dotándolas de un carácter internacional y contando con ponentes de renombre.

Asimismo, se ha colaborado estrechamente con diferentes proveedores de contenido



de TV de Euskaltel y Edonon entre los participantes del evento, creando un espacio Cine de Euskaltel y trayendo como reclamo el coche Delorean de Regreso al Futuro.

De la misma manera, se ha continuado con la estrecha relación que nos une con los patrocinadores para garantizar la máxima rentabilidad publicitaria del evento.

### Gipuzkoa Encounter 9

La Gipuzkoa Encounter mantiene su convocatoria anual en Tolosa. Para ello contamos con la colaboración del Ayuntamiento de Tolosa tratando de abarcar y potenciar la relación entre los ciudadanos de Tolosa y el resto de Gipuzkoa, fomentando la conversión de las ideas de los participantes en proyectos, realizando diversos talleres y dinámicas enfocadas a ello.

Como en ediciones anteriores, la Gipuzkoa Encounter ha seguido potenciando los objetivos de fomentar el uso del euskara y la igualdad en la tecnología.

La Gipuzkoa Encounter posiciona a Euskaltel en Gipuzkoa de manera explícita y directa sobre el mensaje de calidad y servicio.

El éxito continuado de la Gipuzkoa Encounter está haciendo que el polideportivo de Tolosa se quede pequeño para las posteriores ediciones. Sin embargo, sigue siendo un modelo y un inmejorable laboratorio para nuevos contenidos y retos técnicos para una posterior implementación en la Euskal Encounter.

### Gamegune 12

Como spin-off de la Euskal Encounter, nació la Gamegune en el Palacio Euskalduna. La Gamegune ha ido haciéndose cada vez





más conocida y consolidándose como la referencia del encuentro del video juego en Euskadi. Este año además la Gamegune se ha celebrado en el entorno de los actos que en Bilbao rodearon a la D Week 2015, evento que aúna el diseño y la observación de la ciudad como eje de transformación. Además debido a la importancia que están adquiriendo los deportes electrónicos se considera que es el momento idóneo para apostar por ellos y en entornos de gran influencia.

Gamegune es una competición a nivel europeo de eSports. Su gran prestigio se ha ido forjando en el seno de la Euskal Encounter durante 12 años, con el CounterStrike 1.6 como juego estrella.

Ha tenido como escenario el museo Guggenheim, donde se enfrentaron los 16 jugadores durante los días 20 y 21 de Noviembre.

## **Araba Encounter 2**

Tras la primera edición de la Araba Encounter, este año hemos celebrado la segunda convocatoria en Vitoria-Gasteiz anticipando la fecha al mes de Octubre. Después de cerrar diferentes acuerdos con las Instituciones Públicas (Diputación Foral de Araba, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y Gobierno Vasco), se ha vuelto a elegir el Iradier Arena como sede para la celebración de la segunda edición de la Araba Encounter.

A diferencia de la Gipuzkoa Encounter, se decidió que la Araba Encounter tuviera una zona abierta al público de formación y participación, al mismo tiempo que se trasladó a Vitoria-Gasteiz el concepto de

Opengune de la Euskal Encounter.

De esta manera, con la Araba Encounter se completa la presencia de la Fundación Euskaltel Konekta en los tres territorios históricos.

## **Euskaltel Gaztea Kopa**

En colaboración con EITB y con un campeonato Online previo se organizó el primer torneo de videojuegos de FIFA 11 vs 11 en Euskadi. La final tuvo lugar en el BEC y se contó con jugadores del Athletic de Bilbao y Alavés para la entrega de los premios.

## **KBI (Centro de emprendimiento e innovación y creatividad de entornos digitales)**

La Fundación Euskaltel Konekta actúa como patrono de KBI DIGITAL BILBAO BIZKAIA que nace impulsada por un convenio entre el Ayuntamiento de Bilbao y la Diputación Foral de Bizkaia y cuyo fin principal es el de promover, en el sector de la economía digital, proyectos de emprendimiento tanto de empresas de nueva creación como de empresas ya constituidas. Pretendiendo ser, por tanto, un centro de referencia para la innovación y desarrollo de iniciativas en el ámbito digital.

## **Last Tour - Festivales. Fundación Euskaltel Konekta con el wifi y la música**

Como apuesta para difundir la marca Euskaltel Konekta hemos hecho una fuerte apuesta por unir el producto estrella de Euskaltel, Euskaltel WiFi en los tres festivales de referencia en Euskadi. Los tres festivales son organizados por Lastour Internacional, empresa que ha conseguido elevar el



festival BBK live a la mejor acampada musical de Europa. El BBK Live es un festival de música pop y rock que se celebra con carácter anual en el mes de julio en la ciudad de Bilbao y de los más importantes del estado. El Kutxa Kultur, una nueva apuesta en la ciudad de Donostia y en un entorno paradisíaco como el monte Igeldo. Y por último el Azkena Rock Festival, un festival rock de bandas underground junto con cabezas de cartel conocidas que tiene un amplio reconocimiento en Vitoria-Gasteiz y en el resto del territorio alavés.



En todas ellas se han montado diferentes Stands donde se ha dado servicio de WiFi a todos los asistentes y a la organización.

### Web Fundación

En el mes de Diciembre se ha publicado una nueva web con toda la información sobre el nuevo proyecto de la Fundación con el subdominio konekta.euskaltel.com.

### Otros Proyectos

#### Telemaratoia

La Fundación Euskaltel Konekta colabora patrocinando el Telemaratón organizado por ETB. La Fundación ha colaborado con esta iniciativa solidaria desde los inicios aportando tecnología y recursos para facilitar las donaciones. En este sentido la Fundación Euskaltel Konekta pone en esta edición a disposición de todos sus clientes la aplicación de Euskaltel con la que de una forma fácil y rápida se podrá donar, cinco, diez o quince euros a esta causa.

Al igual que en años anteriores, numerosas personalidades conocidas del mundo





del deporte, del cine y de la cultura que atendieron los teléfonos y animaron a la gente a que hiciesen los donativos.

### **First Lego League**

Desde su primera edición hace 7 años, Euskaltel ha sido un colaborador estratégico de este proyecto promovido por Innobasque. Además del patrocinio del evento, Euskaltel cede las instalaciones de su sede para la celebración de esta jornada y participa facilitando formación al grupo de más de 80 voluntarios que forma parte de la organización.

Se trata de un torneo de robótica para el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas entre escolares de 10 a 16 años, en el que tienen que desarrollar diferentes proyectos en torno a un tema. En esta edición el tema será sobre la gestión de residuos y sus implicaciones.

### **Buber Sariak**

La 13ª edición de Buber Sariak promovidos por la Asociación Internet&Euskadi. En ella la fundación participa tanto en el jurado como en la posterior entrega de premios a las mejores webs vascas en las diferentes categorías.

### **BIME**

La Fundación Euskaltel Konekta patrocinó en el año 2015 la feria y el festival BIME PRO, primera feria Europea, dirigida a la industria musical y digital, que explora las nuevas vías de ingresos y colaboración a través de los videojuegos, apps y otras nuevas tecnologías.

El objetivo de BIME Pro es conectar a los profesionales nacionales e internacionales,



actualizar sus conocimientos y explorar los nuevos modelos de negocio a través de las industrias digitales.

### **Innobasque - Global Innovation Day**

El Global Innovation Day es la gran cita de la innovación vasca, un encuentro de los protagonistas de la innovación para establecer contacto y conocer experiencias, un espacio abierto, dinámico y participativo que ofrece conocimiento especializado, conexiones y oportunidades. La Fundación participó con ayuda económica, tomando parte activa en la construcción del día y montando un Stand en el Euskalduna.

### **Fevas**

Es la Federación Vasca de Asociaciones en favor de las personas con discapacidad intelectual, que representa a las asociaciones de familias que en la Comunidad



Autónoma Vasca proveen servicios tanto a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, como a sus familias. Su misión es, por una parte, mejorar los apoyos y las oportunidades de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y las de sus familias y, por otra, conseguir una sociedad más inclusiva, justa y solidaria en la que todas las personas puedan desarrollar sus proyectos de vida.

### **Etorkintza**

Se ha participado en la creación de un blog para el fomento y promoción del buen uso de las nuevas tecnologías y prevención de comportamientos de riesgo, a través de la información y asesoramiento en el Ámbito Familiar. Es un blog muy interesante que se irá enriqueciendo con la interactividad de las preguntas y respuestas que se vayan incorporando de forma progresiva a sus contenidos.

### **Encuentros Digitales**

Evento que une el reconocimiento a una serie de iniciativas digitales y la divulgación, con la ponencia de diferentes personas expertas en diferentes ámbitos.

Además de los listados se ha tomado parte en Avaim, Kibber, Bakuva, poción de Heroes, ayuda en acción, teléfono de la esperanza, eiken y la Fundación Sabino Arana con diferentes aportaciones. Todas ellas son entidades que trabajan la discapacidad intelectual, el maltrato infantil, la integración social de colectivos de menores en riesgo, etc. Para todos ellos la tecnología es una aportación académica y de ocio muy importante.

Son todas ellas actividades donde se une la tecnología y el carácter social y altruista de

las iniciativas. La tecnología por y para las personas.

## **COMPROMISOS**

### **¿En qué vamos a trabajar en 2016?**

#### *En relación con las Relaciones Institucionales:*

- Integración de actividades institucionales y de patrocinios de las dos entidades, Euskaltel y R.

- Consolidación de eventos propios.

- Reactivación de los encuentros comerciales para captación y fidelización.

- Impulso a las experiencias de cliente a través de los palcos, entradas, redes sociales, sorteos, etc.

#### *En relación con la Fundación Euskaltel Konekta:*

- Buscar la especialización de la oferta de actos en las encounters vascas.

- Afianzar las Open Gune como espacios de acercamiento de posibles clientes Encounter.

- Trabajar el ámbito social de las tecnologías con mayores y formación mediante el voluntariado corporativo.

- Identificar proyectos sociales en los que la tecnología produzca ventajas competitivas. (Tipo teléfono de la esperanza, o zona DI en FEVAS, etc...).



# INDICADORES

---



## INDICADORES GRI RESEÑADOS

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1	Declaración del máximo responsable	6	√
G4-2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	14-15-16-18-19-20-21-22-23-26-27-28-62-73-83-93	√
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre	13	√
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	13-15	√
G4-5	Sede social	13	√
G4-6	Países en los que se desarrollan actividades relevantes	13	√
G4-7	Régimen de propiedad y forma jurídica	13-32	√
G4-8	Mercados servidos	13-14-15-48	√
G4-9	Principales magnitudes	13-15-32-74	√
G4-10	Plantilla de empleados	75-76	√
G4-11	Empleados cubiertos por convenios colectivos	77	√
G4-12	Descripción de la cadena de suministro	50-52	√
G4-13	Cambios significativos durante el ejercicio	45	√
G4-14	Principio de precaución	21-25-27-32-55-62-67-80	√
G4-15	Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	31-64-67-84	√
G4-16	Principales asociaciones a las que se pertenece	86	√
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-17	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	43-44	√
G4-18	Definición del contenido y alcance del informe y de la aplicación de los principios GRI.	8-9-10	√
G4-19	Aspectos materiales identificados	10	√
G4-20	Cobertura dentro de la organización	8-11	√
G4-21	Cobertura fuera de la organización	8-11	√
G4-22	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	12-45	√
G4-23	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	24	√
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24	Grupos de interés vinculados con la organización	10-28	√
G4-25	Base para la selección de los grupos de interés	10-28	√
G4-26	Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés, incluida la frecuencia de sus contactos por tipo y categoría de grupo de interés.	10-28	√
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	10-28-30-48-51	√
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	Periodo cubierto por el informe	8	√
G4-29	Fecha del informe anterior	28	√
G4-30	Ciclo de presentación del informe	8	√
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	13	√
G4-32	Índice GRI en relación a la opción "de conformidad" elegida	95-96-97-98-99-100	√
G4-33	Verificación externa del informe	5	√



## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFI- CACIÓN EXTERNA
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	Estructura de gobierno	34-43	√
G4-35	Delegación de autoridad del máximo órgano de gobierno a directivos y otros empleados	39	√
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	39	√
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el Consejo de Administración.	40-43-80	√
G4-38	Composición del máximo órgano de gobierno	33-34-35-43	√
G4-39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo, y las razones para ello.	35	√
G4-40	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	43	√
G4-41	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	36	√
G4-42	Funciones del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización de la visión, misión, valores, estrategias, políticas y objetivos.	42	√
G4-43	Conocimiento del máximo órgano de gobierno sobre aspectos económicos, ambientales y sociales.	42	√
G4-44	Desempeño del máximo órgano de gobierno	43	√
G4-45	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social, así como, su papel en la aplicación de los procesos de debida diligencia y en las consultas a los grupos de interés.	33-34-36-42	√
G4-46	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la eficacia de la gestión de riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales.	37	√
G4-47	"Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno de los impactos, riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales." "	33-34-38-42	√
G4-48	Máximo órgano responsable de la revisión y aprobación del informe	38	√
G4-49	Procedimiento para comunicar asuntos de crucial interés al máximo órgano de gobierno.	38-40-43-80	√
G4-50	Asuntos de crucial interés comunicados al máximo órgano de gobierno	38	√
G4-51	"Políticas de retribución del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección, así como la relación con el desempeño económico, ambiental y social."	36-39	√
G4-52	"Procedimiento para determinar las retribuciones del máximo órgano de gobierno y la alta dirección, indicando si se recurre a consultores independientes." "	39	√
G4-53	Informar de cómo se han tenido en cuenta las opiniones y expectativas de los grupos de interés con respecto a las políticas de retribución.	40-43-80	√
G4-54	Relación entre remuneraciones en la organización	77	√
G4-55	Incremento en las remuneraciones en la organización	52-77	√
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos.	24-25-32	√
G4-57	Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	26-31	√
G4-58	Procedimientos internos y externos de denuncia de conductas contrarias a la ética, a la legalidad, o que afecten a la integridad de la organización.	26-31	√



## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>				
Desempeño económico	G4-EC1	13-14-15-21-76		√
Desempeño económico	G4-EC2	22-71		√
Desempeño económico	G4-EC3	82-83		√
Desempeño económico	G4-EC4	23		√
Presencia en el mercado	G4-EC5	79		√
Presencia en el mercado	G4-EC6	43-50		√
Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7	57		√
Consecuencias económicas indirectas	G4-EC8	54		√
Prácticas de adquisición	G4-EC9	50		√
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>				
Material	G4-EN1	68-69-70		√
Material	G4-EN2	68-70		√
Energía	G4-EN3	12-68-69		√
Energía	G4-EN4	12-68-69		√
Energía	G4-EN5	12-68-69		√
Energía	G4-EN6	69		√
Energía	G4-EN7	69-72		√
Agua	G4-EN8	68-69		√
Agua	G4-EN9	69		√
Agua	G4-EN10	69		√
Biodiversidad	G4-EN11	66		√
Biodiversidad	G4-EN12	66		√
Biodiversidad	G4-EN13	66		√
Biodiversidad	G4-EN14	66		√
Emisiones	G4-EN15	68-71		√
Emisiones	G4-EN16	68-71		√
Emisiones	G4-EN17	68-71		√
Emisiones	G4-EN18	68-71		√
Emisiones	G4-EN19	68-71		√
Emisiones	G4-EN20	68-71-72		√
Emisiones	G4-EN21	68-72		√
Efluentes y residuos	G4-EN22	73		√
Efluentes y residuos	G4-EN23	68-70-71		√
Efluentes y residuos	G4-EN24	73		√
Efluentes y residuos	G4-EN25	70		√
Efluentes y residuos	G4-EN26	73		√
Productos y servicios	G4-EN27	66-67-69-70-71-72		√
Productos y servicios	G4-EN28	70		√
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	67		√
Transporte	G4-EN30	68-69		√
General	G4-EN31	65		√
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32	67		√
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN33	67		√
Mecanismos de reclamación en materia ambiental	G4-EN34	67		√



## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL - PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>				
Empleo	G4-LA1	74-75-78		√
Empleo	G4-LA2	76-77-79		√
Empleo	G4-LA3	77		√
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	81-82		√
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	80		√
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA6	80		√
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA7	80		√
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA8	80		√
Capacitación y educación	G4-LA9	79-80		√
Capacitación y educación	G4-LA10	Nota aclaratoria n°1 pag 100		√
Capacitación y educación	G4-LA11	60		√
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	76		√
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	36-78-79		√
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	76		√
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA15	51-53		√
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	51-53		√
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
Inversión	G4-HR1	Nota aclaratoria n°2 pag 100		√
Inversión	G4-HR2	82		√
No discriminación	G4-HR3	79		√
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	77-78		√
Trabajo infantil	G4-HR5	Nota aclaratoria n°3 pag 100		√
Trabajo forzoso	G4-HR6	Nota aclaratoria n°4 pag 100		√
Medidas de seguridad	G4-HR7	Nota aclaratoria n°5 pag 100		√
Derechos de la población indígena	G4-HR8	Nota aclaratoria n°10 pag 100		√
Evaluación	G4-HR9	80		√
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10	51-53		√
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR11	51-53		√
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	26-78		√



<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>				
<b>ASPECTOS MATERIALES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>OMISIONES</b>	<b>VERIFICACIÓN EXTERNA</b>
<b>SOCIEDAD</b>				
Comunidades locales	G4-SO1	Nota aclaratoria n°12 pag 100		√
Comunidades locales	G4-SO2	Nota aclaratoria n°11 pag 100		√
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	26		√
Lucha contra la corrupción	G4-SO4	26-52-82		√
Lucha contra la corrupción	G4-SO5	26		√
Política pública	G4-SO6	Nota aclaratoria n°6 pag 100		√
Practicas de competencia desleal	G4-SO7	Nota aclaratoria n°7 pag 100		√
Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	27-49-67		√
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9	51		√
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	51		√
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	26		√
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>				
Salud y seguridad de los clientes	G4-PR1	15-28-46-49-61-66		√
Salud y seguridad de los clientes	G4-PR2	60		√
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR3	60		√
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR4	Nota aclaratoria n°8 pag 100		√
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	28-49		√
Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-PR6	Nota aclaratoria n°13 pag 100		√
Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-PR7	Nota aclaratoria n°9 pag 100		√
Privacidad de los clientes	G4-PR8	27		√
Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	27-49		√



## NOTAS ACLARATORIAS

Nº 1 - No se informa sobre la formación continua a los trabajadores para apoyarles en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Nº 2 - No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, a excepción del cumplimiento legal en materia de seguridad.

Nº 3 - La legalidad vigente garantiza este derecho. El artículo 6 del Estatuto de los Trabajadores prohíbe la admisión al trabajo a los menores de edad.

Nº 4 - La legalidad vigente garantiza este derecho. El trabajo debe ser ofrecido libremente y los empleados deben tener libertad para dejarlo cuando quieran. El artículo 49 del Estatuto de los Trabajadores reconoce el derecho al trabajador a abandonar el trabajo voluntariamente cuando así lo desee.

Nº 5 - El personal de seguridad de Euskaltel no realiza funciones de cara al público, están debidamente identificados y han recibido la formación requerida en materia de normas y procedimientos internos de Euskaltel, sistemas y equipos utilizados, así como en primeros auxilios y protección de datos.

Nº 6 - Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.

Nº 7 - No consta decisión oficial alguna que afecte a nuestra empresa en esta materia.

Nº 8 - No se ha recibido ningún expediente o resolución administrativa por incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.

Nº 9 - Euskaltel no está adherida a ningún Código Voluntario en materia de comunicaciones de Marketing, incluida la publicidad.

Nº 10 - En el ámbito de actividad de Euskaltel no existen colectivos indígenas en el 2015.

Nº 11 - Euskaltel no tiene centros de operaciones que hayan tenido o puedan tener efectos negativos sobre comunidades locales.

Nº 12 - Euskaltel no realiza operaciones en otras ubicaciones distintas la comunidad en la que está implantado, por lo que no considera necesario reportar este indicador.

Nº 13 - Euskaltel no vende productos prohibidos, ni cuestionado por sus grupos de interés.



## SUPLEMENTO DE TELECOMUNICACIONES

<b>CONTENIDOS SUPLEMENTO DE TELECOMUNICACIONES</b>				
<b>ASPECTOS MATERIALES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>OMISIONES</b>	<b>VERIFICACIÓN EXTERNA</b>
<b>CATEGORÍA: OPERACIONES</b>				
Inversión	IO1	54		√
Inversión	IO2	N.A		√
Seguridad y salud	IO3	67-80		√
Seguridad y salud	IO4	N.A		√
Seguridad y salud	IO5	66		√
Seguridad y salud	IO6	66-67		√
Infraestructura	IO7	66		√
Infraestructura	IO8	54-66		√
<b>CATEGORÍA: PROVISIÓN</b>				
Acceso a productos y servicios	PA1	57-58		√
Acceso a productos y servicios	PA2	N.A		√
Acceso a productos y servicios	PA3	60		√
Acceso a productos y servicios	PA4	57		√
Acceso a productos y servicios	PA5	16-59		√
Acceso a productos y servicios	PA6	61		√
Acceso a contenidos	PA7	61		√
Relación con los clientes	PA8	66		√
Relación con los clientes	PA9	66		√
Relación con los clientes	PA10	49		√
Relación con los clientes	PA11	61-70		√
<b>CATEGORÍA: APLICACIONES TECNOLÓGICAS</b>				
Evidencia de recursos	TA1	67-69-70-71		√
Evidencia de recursos	TA2	67-69-70-71		√
Evidencia de recursos	TA3	N.A		√
Evidencia de recursos	TA4	N.A		√
Evidencia de recursos	TA5	61		√



## TABLA DE RELACIÓN PACTO MUNDIAL - GRI

ÁREA PACTO MUNDIAL	PRINCIPIO	INDICADORES GRI DIRECTAMENTE RELEVANTES	INDICADORES INDIRECTAMENTE RELEVANTES
<b>Derechos Humanos</b>	Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	(G4-HR1)-(G4-HR8); (G4-HR10)	(G4-11), (G4-12), (G4-13), (G4-SO1)
	Principio 2- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	(G4-HR1), (G4-HR10), (G4-HR7)	
<b>Trabajo</b>	Principio 3 - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	(G4-HR4), (G4-11), (G5-LA4)	
	Principio 4 - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	(G4-HR6)	(G4-HR1), (G4-HR2), (G4-HR10)
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	(G4-HR5)	(G4-HR1), (G4-HR2), (G4-HR10)
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	(G4-HR3), (G4-LA1), (G4-LA12), (G4-LA13)	(G4-HR1), (G4-HR10), (G4-EC5), (G4-EC6), (G4-LA2)
<b>Medio Ambiente</b>	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	(G4-14)	(G4-EC2)
	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	(G4-EN2), (G4-EN6), (G4-EN7), (G4-EN10), (G4-EN13), (G4-EN19), (G4-EN22), (G4-EN23), (G4-EN27), (G4-EN28), (G4-EN31)	(G4-EC2), (G4-EN1), (G4-EN3), (G4-EN8), (G4-EN9), (G4-EN11), (G4-EN12), (G4-EN14)-(G4-EN17), (G4-EN20), (G4-EN21), (G4-EN24)-(G4-EN26), (G4-EN29), (G4-EN30), (G4-PR3), (G4-PR4)
	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías	(G4-EN2), (G4-EN6), (G4-EN7), (G4-EN10), (G4-EN19), (G4-EN27), (G4-EN28)	
<b>Lucha contra la Corrupción</b>	Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	(G4-SO3)-(G4-SO5)	(G4-SO6)



## **NIVELES DE VERIFICACIÓN GRI**

La Memoria de Euskaltel, por el nivel de información aportado, ha obtenido la verificación de un auditor externo para el Nivel Exhaustivo.



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