



Memoria 2016

Empresa Responsable



Índice



Carta del Presidente y
del Consejero Delegado
Pág. 3



Grupo Euskaltel de
un vistazo
Pág. 5



Capital Organizativo
y Cultural
Pág. 11



Capital Humano
Pág. 19



Capital Cliente
Pág. 28



Capital Natural
Pág. 36



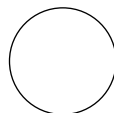
Capital Relacional
Pág. 42



Capital Intelectual
Pág. 51



Otra información
Pág. 53





Carta del Presidente y del Consejero Delegado



2016 ha sido un año del que nos podemos sentir especialmente orgullosos. Los resultados reflejan el sólido crecimiento en ingresos, clientes y rentabilidad del Grupo Euskaltel, prueba de que hemos cumplido con el compromiso adquirido con nuestros accionistas, con nuestros clientes y con nuestro mercado.

El ejercicio 2016 supone un hito histórico en la evolución de la compañía. En poco más de un año hemos completado tres grandes retos: la salida a Bolsa, la creación del Grupo de Telecomunicaciones líder en el norte del Estado con la integración de R, el operador líder de Galicia, y la distribución de dividendo para el accionista.

Este hito refleja el cumplimiento de nuestros compromisos con nuestros accionistas y nos fortalece en el objetivo de generar valor a los inversores, ofrecer los productos y servicios más avanzados a nuestros clientes, y crear riqueza, desarrollo económico y tecnológico en nuestras comunidades a través de R, en Galicia, y Euskaltel, en Euskadi.

Asimismo, en nuestro primer año completo en Bolsa, hemos cumplido con los compromisos en términos de ingresos, EBITDA, cash flow operativo y en apalancamiento.

2016 ha sido un año clave en la evolución y consolidación de la estrategia del Grupo Euskaltel, cumpliendo con nuestra misión de generar valor en el entorno local y nuestra visión de ser una compañía líder en el norte del Estado en la prestación de servicios de telecomunicaciones tanto en País Vasco como en Galicia.

La integración de Euskaltel y R ha fortalecido el crecimiento del Grupo en ingresos, clientes y resultados. En el primer ejercicio completo tras la integración hemos conseguido un beneficio neto de 62,1 millones de euros, lo que representa cerca de un 11% sobre los ingresos, que han ascendido a 572,9 millones de euros.

La excelente evolución del negocio se ha visto reflejada en el incremento del EBITDA hasta los 280 millones de euros, un 5,1% más que en el ejercicio anterior.

El proceso de integración, en fase de ejecución y seguimiento desde principios de año, ha tenido un balance muy positivo, consiguiendo sinergias valoradas en 12,9 millones de euros.

“ *Somos líderes en nuestro mercado. Y ese liderazgo nos reafirma en seguir manteniendo una estrategia consistente, que nos ha permitido cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés en el 2016 y nos va a permitir seguir haciéndolo en el futuro.* **”**

Las sinergias presupuestadas para el año 2017 están por encima de los compromisos adquiridos, esperando obtener alrededor de un 15% de mejora el próximo año.

Estamos llevando a cabo un plan ambicioso y austero, con disciplina y rigor, gracias al cual optimizamos los costes de interconexión y la eficiencia de nuestros recursos, aprovechando los activos de ambas compañías y renegociando con los proveedores.

Asimismo, estamos manteniendo nuestra cuota de mercado a pesar de la agresividad de la competencia, manteniéndonos como líderes en el mercado del norte del Estado. Además, la eficiencia en la gestión de costes y de las inversiones está permitiendo mejorar el flujo de caja.

Queremos 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.

Nuestro liderazgo nos reafirma en seguir manteniendo una estrategia consistente, que nos ha permitido cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés en 2016 y nos va a permitir seguir haciéndolo en el futuro.

Por eso, en 2017 seguiremos consolidando nuestro modelo de negocio, manteniendo una estrategia centrada en el valor a largo plazo del cliente que se concreta, por un lado, en una estrategia de paquetización para crecer en términos de RGU/Subs, y por otro, en una estrategia de convergencia del móvil que nos está permitiendo captar nuevas líneas y mejorar el coste del servicio.

Además, en 2016 hemos aprobado el Plan RSE 2016-2018, cuyo objetivo es la creación de valor para todos los grupos de interés, a través de diversas líneas de trabajo, así como robustecer la transparencia de la compañía. Este Plan también da respuesta a nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, al cual estamos adheridos, lo que implica seguir los principios que se establecen en el acuerdo y apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de las líneas de nuestro Plan de RSE.

Somos conscientes de que nuestro liderazgo y la sostenibilidad de nuestros éxitos se deben

fundamentar en un modelo de gestión cercano a los clientes y que sitúe al equipo humano del Grupo Euskaltel como principal impulsor de la estrategia. Las competencias, los conocimientos de nuestros empleados, y su capacidad para generar la confianza de los clientes, facilitan la comercialización de nuestra amplia oferta de productos y servicios.

Asimismo, contribuimos al desarrollo tecnológico y al crecimiento económico de nuestro entorno local generando empleo estable y de calidad, riqueza y progreso, al mismo tiempo que respondemos a la confianza de los accionistas mediante el incremento del valor de la acción y la distribución de dividendos.

Por todos estos motivos, nos gustaría agradecer el apoyo que nos prestan nuestros accionistas, así como la confianza de nuestros clientes y el esfuerzo de nuestros empleados, sin los cuales estos resultados no hubieran sido posibles.

“ En 2017, nos comprometemos a seguir contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestras comunidades, compartiendo los valores y la cultura corporativos que nos diferencian de otros operadores de telecomunicaciones, y a continuar generando valor para nuestros accionistas. ”

Todo esto nos reafirma en nuestro compromiso y arraigo con el mercado en el que desempeñamos nuestra actividad. Somos un proyecto empresarial nacido en el País Vasco y que ahora encuentra su sentido también en Galicia, satisfaciendo simultáneamente las expectativas de todos nuestros grupos de interés.

En 2017, nos comprometemos a seguir contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestras comunidades, compartiendo los valores y la cultura corporativos que nos diferencian de otros operadores de telecomunicaciones, y a continuar generando valor para nuestros accionistas.

Alberto García Erauzkin
Presidente de Euskaltel

Francisco Arteche
Consejero Delegado



Grupo Euskaltel de un vistazo

¿Quiénes somos?

Somos el Grupo de telecomunicaciones convergente líder del norte del Estado, manteniendo un fuerte compromiso y arraigo en el País Vasco y Galicia, mercados en los que desarrollamos nuestra actividad a través de los operadores Euskaltel y R.

Ofrecemos servicios a un mercado de 5 millones de personas, atendiendo a más de 715.000 clientes residenciales y empresas.

Somos líderes en fibra óptica y servicios convergentes de telecomunicaciones (Banda Ancha, Telefonía móvil y fija y Televisión de pago) en el País Vasco y Galicia, con una sólida base de clientes y modelos de negocio complementarios. Operador móvil con licencia propia de 4G, disponemos de la red de fibra óptica de nueva generación en propiedad más amplia desplegada en el mercado.



572,9 M€ de ingresos,
68% más respecto al ejercicio
2015



Euskaltel ha certificado en la CAPV su Sistema de Gestión según **UNE-EN ISO 14001:2015** para todas sus actividades
-15,4 % en consumo de combustibles respecto al 2015



0,36 €/ acción, lo que implica una rentabilidad del 4,43%



527 empleados
Horas formación: **41.248**



66% clientes con contratos 3P y 4p, **4** puntos porcentuales más respecto al 2015



179,9 M€ de inversión en I+D+i en la última década en el Grupo Euskaltel



1º del sector en resolución de reclamaciones*



85 colaboraciones con entidades sociales
+400.000 beneficiarios

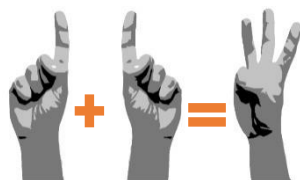
*Alcance Euskaltel

Integración Euskaltel y R

Euskaltel es el operador de telecomunicaciones líder en el País Vasco con más de 350.000 km de fibra de nueva generación que ofrece servicios de Internet, de Telefonía Fija y Móvil, Banda Ancha y Televisión Digital. En Galicia, R es la opción preferida en los hogares y empresas gallegas gracias a los 291.000 km de fibra óptica tendidos.

Dentro del proceso de consolidación como grupo de telecomunicaciones líder en el

norte del Estado, el Grupo Euskaltel ha definido una estructura organizativa que persigue la excelencia y la competitividad en sus dos mercados de referencia, adaptando las estructuras de Euskaltel y de R para continuar su crecimiento, reforzar la orientación al cliente, desarrollar soluciones de comunicación para empresas y particulares, maximizar sinergias, y, en consecuencia, incrementar los resultados de la Compañía, manteniendo el arraigo y autonomía de las unidades de negocio en Galicia y Euskadi.



El proceso de integración persigue varios objetivos fundamentales más allá de la eficiencia y la generación de valor para nuestros grupos de interés:

CERCANÍA AL CLIENTE

Reforzar la cercanía al cliente, manteniendo el arraigo local de las marcas en los mercados de Euskadi y Galicia, potenciando la autonomía de las unidades de negocio de Euskaltel y R, con responsabilidad sobre las operaciones, y garantizando un servicio, atención y seguimiento cercano con los clientes. Implantar acciones que permitan fortalecer las relaciones con el segmento empresa en ambos mercados.

VISIÓN DE CONJUNTO

Desarrollar áreas que refuerzan el crecimiento del Grupo tanto en Euskadi como en Galicia, con la creación de las áreas de Marketing Corporativo e Innovación, para el desarrollo e implantación de soluciones de comunicación específicas para empresas y particulares, el lanzamiento de nuevos productos, y la búsqueda de alianzas tecnológicas en el entorno TIC.

EFICIENCIAS OPERATIVAS

Maximizar las eficiencias operativas y asegurar la agilidad, homogeneidad y flexibilidad en la toma de decisiones.

BALANCE MUY POSITIVO en el primer año de integración, con sinergias valoradas en 12,9M€. Estamos siendo capaces de avanzar sólidamente en la integración dando buenos resultados en el negocio (mejora del EBITDA vs 2015 Euskaltel y R en un 68%).

Estamos llevando a cabo la integración de R con disciplina y rigor, con ambición pero al mismo tiempo con austeridad.

En 2016 hemos conseguido un aumento de EBITDA superior al 5,1% respecto de 2015, impulsado por el crecimiento de ingresos (1,3%) y una buena gestión de los costes directos.

El Flujo de Caja generado en el ejercicio 2016 después de atender el servicio de la deuda alcanza los 135M€, permitiendo la distribución de dividendos a nuestros accionistas.

Las sinergias alcanzadas a nivel EBITDA están valoradas en 9,8M€, que, junto con el ahorro de capex de 3,1M€, suma un total de 12,9M€ que se reparten en los conceptos y

proporciones que se muestran en el siguiente gráfico:



¿Cuáles han sido las principales sinergias hasta la fecha? Las acciones más relevantes del proceso de integración dirigidas a maximizar la eficiencia operativa son las siguientes:



Identificación de las mejores prácticas en términos de RSE en Euskaltel y en R para su implantación

¿Cuáles son las claves del éxito en el proceso de integración? Los principales activos del Grupo: la organización y las personas.

LA ORGANIZACIÓN

- La **GESTIÓN** de la integración se ha llevado como un proceso independiente de la gestión diaria del negocio, dirigida por un **Equipo de integración** dedicado a liderar el proceso.
- En la fase de **ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO**, se ha dedicado un tiempo prudencial para **entender y conocer los procesos y formas de hacer** de ambas compañías, lo cual ha resultado una **oportunidad** de tomar lo mejor de cada una de ellas.
- **IMPLICACIÓN** con neutralidad de ambas organizaciones (sin prevalecer las formas de hacer de una u otra), haciéndoles partícipes de las **decisiones** acordadas.

LAS PERSONAS

- La **INVOLUCRACIÓN** de los equipos de trabajo de Euskaltel y R han sido clave a la hora de **compartir experiencias** e identificar mejores prácticas a implantar.
- El **COMPROMISO** con los plazos **establecidos** y con el objetivo de consecución de sinergias.
- **DESARROLLO** del talento de las personas para potenciar sus habilidades técnicas y humanas.

¿Qué pasos nos quedan todavía por dar en este proceso?

- Continuar optimizando los costes en contenidos de TV y derechos de autor.
- Mejorar los costes comerciales.
- Maximizar las oportunidades comerciales en el segmento empresas.
- Dar seguimiento a las medidas implantadas durante el año 2016 (en especial, el efecto de la migración del host móvil).
- Unificar valores corporativos.
- Desplegar del Plan Director de RSE 2016-2018 implantando las mejores prácticas de RSE identificadas tanto en Euskaltel como en R.
- Ampliación del alcance de los sistemas integrados de gestión a todo el Grupo.

*Durante el año 2017 nos centraremos en superar los objetivos comunicados al mercado y en **IMPULSAR EL PROCESO DE INTEGRACIÓN** poniendo foco en la **CULTURA, las PERSONAS y la ORGANIZACIÓN.***

Modelo de Negocio

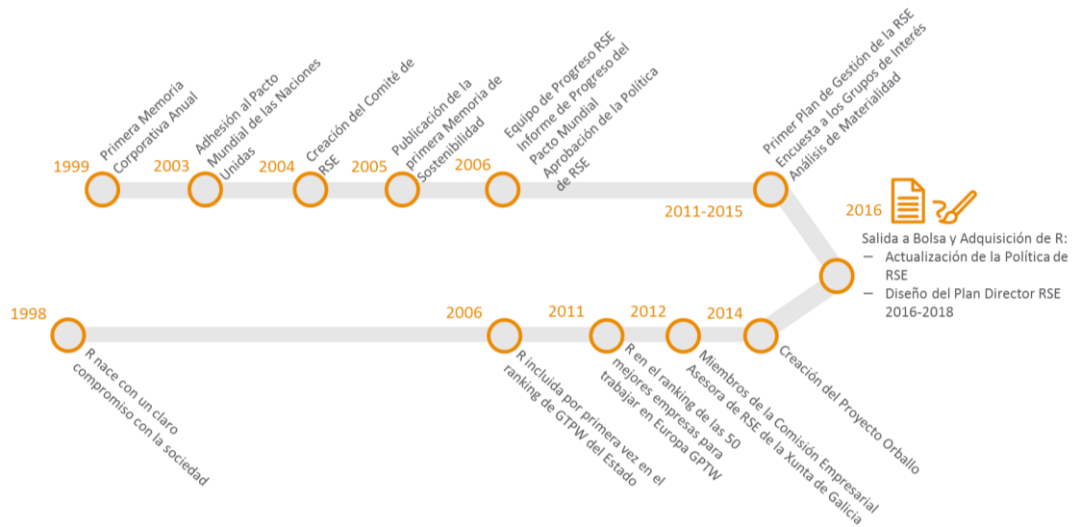
El mercado de las telecomunicaciones ha experimentado una gran transformación durante los últimos años con el fin de

ajustarse al complicado entorno macroeconómico. Las tendencias principales que afectan al mercado son:

El sector de las telecomunicaciones	La respuesta de Euskaltel
<p>Convergencia: ofertas integradas con valor añadido El mercado se ha caracterizado por una rápida transición hacia la convergencia de los servicios fijos y móviles y los operadores han combinado en ofertas integradas servicios, como por ejemplo, banda ancha, televisión de pago y servicios de telefonía móviles y de línea fija. Esto permite reducir las tasas de bajas y aumentar los ingresos por cliente.</p>	<p>La mayor parte de nuestros servicios se ofrecen paquetizados, combinando varios servicios a la vez con una única factura. El 66% de nuestros clientes residenciales y el 53% en PYMEs tienen contratados paquetes de 3 o 4 productos (3P y 4P) lo que ha permitido fidelizar en mayor medida a nuestros clientes y aumentar nuestros ingresos por cliente.</p>
<p>Procesos de consolidación El mercado ha disminuido significativamente el número de agentes dados los procesos de adquisición en búsqueda de sinergias.</p>	<p>La adquisición de R dio lugar al grupo de telecomunicaciones líder en el norte del Estado y la suma de estos dos operadores convergentes ha consolidado el crecimiento del Grupo en ingresos (572,9 M€), clientes y resultados (62,1 M€).</p>
<p>Incremento de tarifas La reducción del número de operadores ha favorecido un comportamiento competitivo más racional y los precios han cambiado su tendencia decreciente.</p>	<p>Nuestra subida de precios (1 € en el pack OSOA con línea de móvil y teléfono fijo) es la más baja del mercado.</p>
<p>Aumento del consumo de datos y mayores velocidades exigidas Según un estudio de CISCO, en 2019 habrá en España 207 millones de dispositivos conectados a Internet, lo que equivale a 6 conexiones por habitante y se moverán 17 Exabytes, el doble de lo que se intercambia actualmente. Además, el tráfico de datos móviles crece a un ritmo mucho mayor. Ante esta situación, cada vez se necesitan más los mayores anchos de banda que proporcionan las redes de nueva generación.</p>	<p>Contamos con nuestra propia red de fibra óptica de nueva generación y una red WiFi en las calles, servicio de móvil 4G, frecuencias propias en 2,6GHz y acuerdos mayoristas competitivos en móvil.</p>
<p>Importancia de la TV y de los contenidos Con la convergencia de servicios, la TV se consolida como factor diferencial para lograr clientes. Muestra de ello es el importante esfuerzo inversor realizado por el sector en contenidos, fundamentalmente deportivos.</p>	<p>Ofrecemos servicios de TV de pago mediante una variada oferta de programación digital con paquetes diferenciados y distintas funcionalidades como Replay, Videoteca y Edonon, Rebobina y TV Comigo. La oferta de nuestros contenidos está enfocada a ser competitivos entre nuestros clientes y garantizar la rentabilidad de nuestros accionistas.</p>
<p>Aumento de la competencia A medida que las grandes operadoras aceleren el despliegue de sus redes de nueva generación en los territorios donde el Grupo Euskaltel está presente, se podría elevar la presión competitiva provocando una caída de precios y una posible pérdida de clientes.</p>	<p>Somos el grupo líder en el norte del Estado y estamos fuertemente vinculados con las sociedades en las que operamos. Nuestra filosofía es actuar como elemento tractor de dichas sociedades, generar empleo y oportunidades de negocio, generando así compromiso por parte de nuestros clientes y orgullo de pertenencia de nuestros empleados.</p>

En este contexto de negocio, marcado por una fuerte competencia, tanto Euskaltel como R, desde su fundación, han considerado su vinculación e identificación con el entorno próximo como pilares

básicos de su forma de actuar y han tenido una trayectoria recorrida en el ámbito de la sostenibilidad. Por este motivo, durante el 2016, se ha trabajado en la integración de las políticas y estrategias de RSE existentes.



En mayo de 2016 el Consejo de Administración de Euskaltel aprobó una Política de RSE de Grupo que permite sentar las bases para consolidar un proyecto sostenible, único y coherente con la adhesión de Euskaltel al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2003. Para su desarrollo hemos tomado como referencia la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de Clima de París y las mejores prácticas recogidas el Código de Buen Gobierno de la CNMV. Asimismo, se han tenido en cuenta los aspectos relevantes para Euskaltel identificados en un análisis de materialidad que han sido contrastados con las Direcciones del Grupo para, posteriormente identificar prioridades y fijar objetivos cuantificables.

El resultado de este proceso es una Política RSE que recoge 8 líneas de actuación que han sido desarrolladas en un Plan Director de RSE (2016-2018) mediante el cual se establecen objetivos e indicadores de seguimiento, dotando así de consistencia a dicha Política. Asimismo, el Plan de RSE está alineado con los Objetivos de desarrollo Sostenible (ODS) y por tanto con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, lo que permitirá medir y gestionar la contribución de la Compañía a los mismos.

A su vez, el Plan actúa de hilo conductor de esta primera Memoria de RSE del Grupo, focalizándose así en los asuntos más relevantes para el Grupo Euskaltel y sus grupos de interés.





2.

Capital Organizativo y Cultural

“Desde su constitución en el año 1995, Euskaltel nunca ha sido ajena a las mejores prácticas en gobierno corporativo y siempre ha tenido presente en su toma de decisiones los diferentes Códigos que la CNMV ha ido publicando (desde el Código Olivencia del año 1998 hasta el actual Código de reciente publicación en febrero del pasado año)” Alberto García Erauzkin

Somos el grupo de telecomunicaciones líder en el norte del Estado y mantenemos un fuerte arraigo y autonomía en los territorios en los que operamos y, a la vez, somos una compañía cotizada que manifiesta su compromiso con la excelencia en el

Gobierno Corporativo y que se reafirma en la senda de adaptación a las mejores prácticas en la materia. Asimismo, estamos fuertemente comprometidos con una gestión sostenible en el tiempo.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Contribución a los ODS

NUESTRA ORGANIZACIÓN

Contamos con Órganos de Gobierno muy activos en la búsqueda de la excelencia y mejores prácticas.

PRINCIPIOS DE CONDUCTA

Nuestra misión, visión y valores corporativos nos guían en la toma de decisiones y en la interrelación con los grupos de interés.

100%

Cumplimiento de las recomendaciones de Buen Gobierno de la CNMV

GESTIÓN DE RIESGOS

Nuestro sistema de gestión de riesgos promueve la protección tanto del patrimonio de Euskaltel como de su reputación.

LA GESTIÓN DE LA RSE

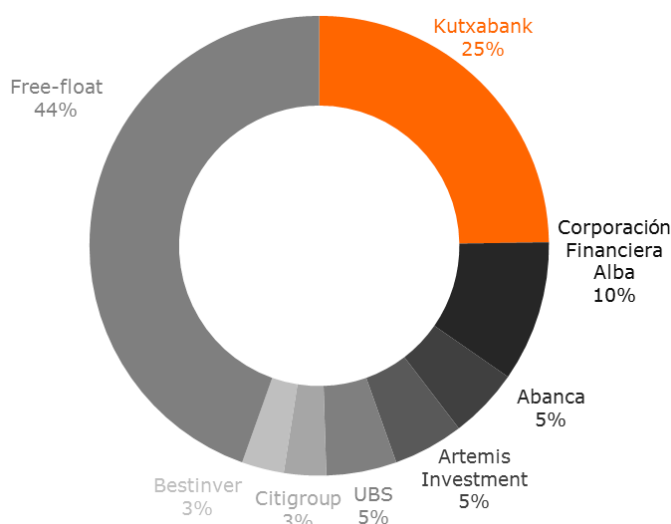
Contribuimos al desarrollo económico, ambiental y social de los entornos en los que operamos.

Nuestra organización

Estructura accionarial

El Grupo Euskaltel está formado por Euskaltel, S.A., como sociedad dominante del Grupo, por R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A. (100%) y

por Cinfo, Contenidos Informativos Personalizados, S.L. (67,20%). Euskaltel cotiza en las bolsas de Bilbao, Madrid, Barcelona y Valencia desde el año 2015.



Contamos con un accionariado mayoritariamente comprometido con el Grupo y con una vocación de permanencia en el tiempo con nosotros

Consejo de Administración

Euskaltel, S.A. está regida, gobernada y administrada por la Junta General de Accionistas y por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración del Grupo Euskaltel es el Órgano competente para adoptar acuerdos sobre toda clase de asuntos que no estén atribuidos por la Ley o los Estatutos de la Sociedad a la Junta General de Accionistas, teniendo como núcleo de su misión, la aprobación de la estrategia y la organización precisa para su puesta en práctica, así como la supervisión y el control para que la alta dirección cumpla con los objetivos marcados y respete el objeto e interés social de la Sociedad. De esa manera, corresponden al Consejo de Administración los más amplios poderes y facultades para administrar y representar a la Sociedad, pudiendo confiar a los altos directivos y a los eventuales órganos delegados de administración la gestión y la dirección ordinaria, así como la

difusión, coordinación e implementación general de las políticas y directrices de gestión de la Sociedad, para centrarse, así, en la definición, supervisión y seguimiento de las políticas, estrategias y directrices generales que debe seguir el Grupo Euskaltel.

El Consejo de Administración realiza una evaluación anual de su funcionamiento y el de sus comisiones y propone, sobre la base de su resultado, un plan de acción que corrija las deficiencias, en su caso, detectadas.

Cada tres años, el Consejo de Administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Durante el ejercicio 2016, y con motivo del vencimiento del nombramiento de la mayoría de miembros del Consejo de Administración de Euskaltel antes de la

Junta General Ordinaria de Accionistas del año 2017, se planteó la necesidad de someter las decisiones oportunas al respecto (renovaciones o nuevos nombramientos) a la Junta General de Accionistas del año 2016.

Por dicho motivo, en el ejercicio 2016, se llevó a cabo un intenso proceso de autoevaluación y de selección de Consejeros, liderado por el Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que incluyó:

- a) Un análisis individualizado de cada uno de los Consejeros afectados por la necesidad de renovación de su nombramiento.
- b) Una búsqueda de candidatos, de reconocido prestigio, con experiencia contrastada en el sector de las

telecomunicaciones, valorándose especialmente la experiencia en empresas cotizadas y el alto conocimiento de las prácticas en gobierno corporativo.

El proceso de selección tuvo como objetivo el completar el abanico de conocimiento y experiencia aportados por los miembros del Consejo de Administración a la Compañía.

La Junta General de Accionistas aprobó con una amplia mayoría todos los acuerdos de reelección y nombramientos de Consejeros propuestos.

A 31 de diciembre de 2016, el Consejo de Administración de Euskaltel está formado por los siguientes 10 Consejeros (2 ejecutivos, 3 dominicales y 5 independientes):

MIEMBROS	CARGO	CATEGORÍA	FECHA PRIMER NOMBRAMIENTO	FECHA ÚLTIMO NOMBRAMIENTO
D. Alberto García Erauzkin	Presidente	Ejecutivo	28-11-2000	27-06-2016
D. Francisco Manuel Arteche Fernández-Miranda	Consejero Delegado	Ejecutivo	27-06-2016	27-06-2016
D. José Ángel Corres Abasolo	Vicepresidente/ Consejero Coordinador	Independiente	08-03-2013	27-06-2016
Kartera 1, S.L., representada por Dña. Alicia Vivanco González	Vocal	Dominical	27-06-2016	27-06-2016
D. Alfonso Basagoiti Zavala	Vocal	Dominical	08-03-2013	08-03-2013
D. Javier Fernández Alonso	Vocal	Dominical	30-09-2015	12-11-2015
Dña. Belén Amatriain Corbi	Vocal	Independiente	31-03-2015	31-03-2015
D. Iñaki Alzaga Etxeita	Vocal	Independiente	31-03-2015	31-03-2015
Dña. Elisabetta Castiglioni	Vocal	Independiente	27-06-2016	27-06-2016
D. Miguel Ángel Lujua Murga	Vocal	Independiente	27-06-2016	27-06-2016

Forman parte del Consejo de Administración de Euskaltel, S.A. 5 Consejeros independientes (50%) y 3 mujeres (30%), dándose cumplimiento de esa manera a la Recomendación 14 y a la Recomendación 15 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento del Consejo, corresponden al Presidente del Consejo de Administración 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, 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 mencionadas, el Presidente, en su calidad de Consejero ejecutivo de la Sociedad, ostenta entre sus funciones ejecutivas, la definición de la estrategia corporativa, la supervisión de la gestión de

la empresa y de la dirección ejecutiva, así como la 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), tanto para Euskaltel como para R Cable.

Por su parte, el Consejero Delegado tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, salvo las legal y estatutariamente indelegables, así como excepto avalar a terceros.

El Consejo de Administración tiene constituidas en su seno dos Comisiones (Comisión de Auditoría y Control y Comisión de Nombramientos y Retribuciones) que carecen de funciones ejecutivas y se rigen por lo establecido en sus Reglamentos Internos. Su principal cometido es asistir, informar y formular propuestas al Consejo en las materias de sus competencias que le sean asignadas en cada momento.

Ambas Comisiones están formadas por una amplia mayoría de Consejeros independientes, en cumplimiento de la Recomendación 39 y de la Recomendación 47 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Composición de la Comisión de Auditoría y Control a 31 de diciembre de 2016

MIEMBROS	CARGO	CATEGORÍA
D. Iñaki Alzaga Etxeita	Presidente	Independiente
Kartera 1, representada por Dña. Alicia Vivanco González	Vocal	Dominical
D. José Ángel Corres Abasolo	Vocal	Independiente
Dña. Elisabetta Castiglioni	Vocal	Independiente

Composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones a 31 de diciembre de 2016

MIEMBROS	CARGO	CATEGORÍA
D. José Ángel Corres Abasolo	Presidente	Independiente
D. Alfonso Basagoiti Zavala	Vocal	Dominical
D. Javier Fernández Alonso	Vocal	Dominical
Dña. Belén Amatriain Corbi	Vocal	Independiente
D. Miguel Ángel Lujua Murga	Vocal	Independiente

El Consejo de Administración se reúne con la frecuencia que resulte conveniente para

el buen desarrollo de sus funciones y, al menos, seis veces al año, celebrándose una

sesión cada trimestre natural. Asimismo, el Consejo de Administración se reúne, a iniciativa del Presidente, cuantas veces éste lo estime oportuno para el buen funcionamiento de la Sociedad.

Parte integral de la estrategia de Euskaltel es mejorar la calidad permanente de su diálogo con sus accionistas institucionales y los representantes de estos (proxy advisors o consultoras de voto) en materia de gobierno corporativo para que las propuestas de acuerdo sometidas a la Junta General de Accionistas puedan obtener fuerte respaldo.

A través de reuniones presenciales con dichas consultoras de voto, Euskaltel conoce de primera mano las expectativas de sus accionistas institucionales y tiene en

cuenta sus opiniones a la hora de elaborar las distintas propuestas que se someten a la Junta General de Accionistas.

En materia retributiva, y conforme a lo previsto en el artículo 529 novodecies de la Ley de Sociedades de Capital, la Política de Remuneraciones de los Consejeros de Euskaltel para los ejercicios 2016, 2017 y 2018 fue sometida a la aprobación de la Junta General de Accionistas celebrada el 27 de junio de 2016. Asimismo, el Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio 2015 fue sometido a votación consultiva de dicha Junta General.

Ambas propuestas fueron ampliamente respaldadas por los accionistas de la Compañía, con un 97,8% y 99,7% de votos a favor, respectivamente.

Mejores prácticas

En el último Consejo de Administración de Euskaltel del año 2015 se realizó un balance del cumplimiento de las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno. El Consejo fue informado de las Recomendaciones más

significativas pendientes de cumplimiento y aprobó la actualización, a lo largo del 2016, de la gobernanza a las recomendaciones pendientes de implementar durante 2016.

¿Qué hemos hecho en 2016 para mejorar?



Aprobación de la Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto en línea con la Recomendación 4.



Aprobación de la Política de Selección de Consejeros siguiendo la Recomendación 14.



Modificación de los artículos 9 y 18 del Reglamento del Consejo de Administración, para limitar el número máximo de Consejos de sociedades cotizadas de las que pueden formar parte los Consejeros y atribuir al Consejero Coordinador las facultades de esta Recomendación en línea con las Recomendaciones 25 y 34 respectivamente.



Evaluación al Consejo de Administración realizada en mayo de 2016 con motivo del vencimiento de los cargos y la reelección y nombramiento de Consejeros, en línea con la Recomendación 36.



Actualización de la Política de Gestión de Riesgos y creación de la función corporativa de Compliance del Grupo Euskaltel siguiendo las líneas 45 y 46.



Aprobación de la Adenda al Contrato con el Presidente del Consejo de Administración en línea con las Recomendaciones 63 y 64.



Actualización de la Política RSE siguiendo la recomendación 54.

Todos estos avances han permitido que cumplamos todas las recomendaciones en materia de buen gobierno corporativo de la CNMV, alineándonos de esta forma con las mejores prácticas en la materia.

100% de cumplimiento de las Recomendaciones de la CNMV en el ejercicio 2016

Principios de conducta

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

Grupo líder del Norte del Estado 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”

Los VALORES Corporativos son las señas de identidad

”Los valores corporativos confirman nuestras señas de identidad, determinan nuestra forma de hacer y de entender el marco de interrelación con las personas, internas y externas.”

Con el fin de asegurar la transmisión de estos principios a todos los profesionales de Euskaltel, en el ejercicio 2015 se aprobó el Código Ético y de Conducta, que determina las pautas de comportamiento no sólo de todos nuestros empleados –con independencia de su nivel jerárquico- sino también de cualquier persona que trabaja en nombre o por cuenta del Grupo Euskaltel. Asimismo, R cuenta con un Código de Conducta propio. Ambos códigos están alineados, buscando promover la adopción de pautas de conducta consistentes en nuestra cadena de valor.

El órgano responsable de supervisar el cumplimiento del Código es el Comité de

Defensa Corporativa que es responsable en última instancia del efectivo ejercicio de la vigilancia y seguimiento del entorno normativo que afecta a toda nuestra actividad. El Comité, con el fin de transmitir a los empleados la preocupación de Euskaltel en la prevención de delitos y en la lucha contra el fraude y dotarles de herramientas prácticas para detectar y evitar prácticas corruptas, organiza y desarrolla cursos de formación (presenciales, e-learning, etc.) explicativos de cuáles son los riesgos penales y cuáles las herramientas de las que dispone la empresa para la subsanación de dichos riesgos.



Primera empresa del sector en obtener la certificación AENOR para la prevención de delitos, afianzando su compromiso con la cultura ética y el buen gobierno

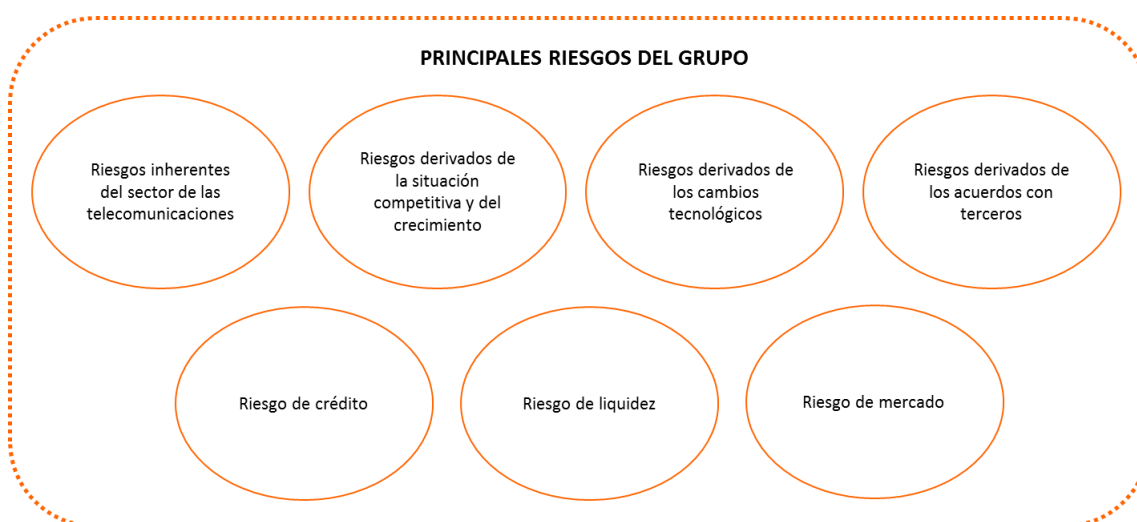
La gestión de los riesgos

El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Euskaltel es impulsado por el Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control y gestionado por la Alta Dirección y el Resto de la Organización. Funciona de forma integral y continua, fijándose su gestión a nivel corporativo por cada una de las Compañías y Direcciones que forman el grupo consolidado.

Euskaltel, en el marco de su Sistema de Gestión de Riesgos, tiene establecidos controles a nivel operacional que mitigan los riesgos y garantizan así el cumplimiento del Código de Conducta y de la legislación

vigente. Dentro del alcance del plan de auditoría anual, aprobado por la Comisión de Auditoría y Control, se encuentra la realización auditorías internas sobre el grado de cumplimiento de dicho Código.

¿Cuáles son los principales riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos del negocio? Nos basamos en el Modelo COSO para identificar los principales riesgos, esto es, Estratégicos, Operacionales, de Información y de Cumplimiento, que ayudan a proteger tanto el patrimonio de Euskaltel como su reputación.



En cuanto al nivel de tolerancia al riesgo, Euskaltel dispone de procedimientos y sistemas para la toma de decisiones.

El Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, como órgano que gestiona los riesgos, puede consultarse en el siguiente link:

http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_comision_auditoria_control_es.pdf

Además, el Grupo Euskaltel cuenta con una Política de Control y Gestión de Riesgos que establece los principios básicos y el marco general de actuación para controlar y

gestionar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta el Grupo, con el fin de lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito.



La gestión de la RSE

Euskaltel se ha situado en el puesto 30 (de un total de 113 empresas) en el Informe Reporta 2016, documento que analiza la calidad de la información pública de las empresas cotizadas en el Índice General de la Bolsa de Madrid.

Euskaltel, como grupo socialmente responsable, se compromete a basar sus relaciones con sus Grupos de Interés en criterios éticos y de transparencia, transmitiendo una información veraz, completa y que exprese la imagen de empresa sostenible, fundamento de su estrategia de negocio y de sus actividades empresariales.

En este sentido, se han definido las herramientas necesarias para evaluar la implantación y desarrollo del Plan de RSE 2016-2018, que ayuden a gestionar adecuadamente los recursos internos y externos, reconociendo las obligaciones legales y demás compromisos con los Grupos de Interés.

El modelo de seguimiento del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa se realiza a través de la constitución de un equipo de proceso Responsabilidad Social Corporativa que está integrado por los departamentos que desarrollan actividad en los ámbitos Responsabilidad Social Corporativa que previamente se han definido.

La periodicidad propuesta se establece con carácter bimestral y las herramientas de control establecidas para ello son los cuadros de mando estratégico de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo, los cuadros de mando de Responsabilidad Social Corporativa de cada departamento, la Memoria de Responsabilidad Corporativa, la Encuesta de Clima, la Encuesta de Sociedad, las Auditorías Internas y los informes bimestrales de seguimiento.

El Plan de RSE será a su vez elevado al Plan Estratégico del Grupo.

La coordinación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa se gestiona por la Dirección de Relaciones Institucionales del Grupo Corporativo quien coordinará y convocará el equipo de proceso Responsabilidad Social Corporativa.

La política de Responsabilidad Social Corporativa, su diseño, así como su desarrollo, será revisada bienalmente por el Consejo de Administración del Grupo, dotando así de consistencia al modelo adoptado.

Qué hemos logrado en 2016		En qué vamos a trabajar en 2017	
Continuar con la implantación de acciones enmarcadas en la política de Buen Gobierno de la compañía.	✓	Identificar recomendaciones de buen gobierno aplicables en el Grupo Euskaltel.	
Implantar acciones enmarcadas en el código de Buen Gobierno de las empresas cotizadas.	✓	Promover y facilitar el acceso a la información financiera y no financiera del Grupo.	
Revisar la Política de RSE y establecer una nueva Estrategia de Responsabilidad Empresarial para el próximo ciclo.	✓	Diseño de un modelo de reporte y seguimiento del Plan RSE.	
Trabajar en la integración de las organizaciones de Euskaltel y de R.	✓	Diseño de un modelo de relación y comunicación con los colectivos identificados como claves.	



Capital Humano

Seleccionar, desarrollar y mantener el talento, así como fomentar el crecimiento personal y profesional del equipo humano del Grupo, haciéndole partícipe del proyecto y ofreciéndole un buen entorno de trabajo en términos de formación, conciliación, igualdad, retribución, seguridad y valores éticos.

Durante el proceso de integración, las áreas de Recursos Humanos se han reestructurado con el objetivo de maximizar las eficiencias operativas, asegurando la agilidad, homogeneidad y flexibilidad en la toma de decisiones y liderando los equipos del Grupo.

El Plan de Gestión de Organización, Recursos Humanos y Calidad, pretende articular las medidas para reforzar la confianza de las personas en la Compañía a través de la gestión de la Diversidad, incrementar el nivel de engagement de las personas mediante el

modelo de empresa saludable, y mejorar el Rendimiento Colectivo a través del Sistema de Gestión Integrado.

Fruto de ello se ha establecido un Programa de Motivación y Alineamiento, un Programa de Personas y un Programa de Organización, a modo de agrupaciones de planes instrumentales cuyo objetivo es llevar a cabo todas las acciones enmarcadas en tres líneas de actuación: Confianza, Rendimiento Individual y Rendimiento Colectivo.



Contribución a los ODS

EMPLEO LOCAL Y CREACIÓN DE VALOR

Contribuimos a la creación de riqueza y empleo local fortaleciendo el compromiso social con nuestro entorno.

BIENESTAR Y SALUD

Fomentamos la mejora continua del entorno de trabajo mediante la aplicación de medidas de conciliación que permitan conseguir el bienestar físico, psíquico y social de los empleados, lo que conlleva a un aumento del orgullo de pertenencia y mejora del clima laboral.

DIVERSIDAD E IGUALDAD

Mediante el Plan de Igualdad fomentamos un ambiente de trabajo equilibrado y diverso, favoreciendo la creación de una empresa inclusiva.

DESARROLLO, TALENTO JOVEN Y SUCESIÓN

Potenciamos el desarrollo profesional de las personas del Grupo. Colaboramos con las Universidades y centros educativos en el desarrollo e integración laboral de los jóvenes.

527

Plantilla Grupo

Empleo local y creación de valor

Grupo Euskaltel generador de empleo local

El Grupo Euskaltel tiene como prioridad cumplir y ser coherentes con valores que construyan una reputación de marca consolidada y que atraigan al mejor capital humano.

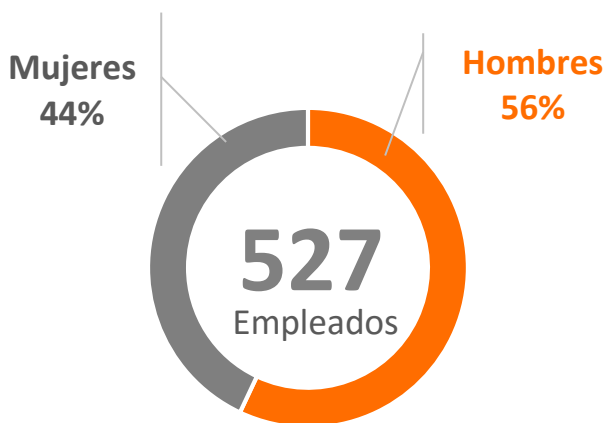
Nuestra política de Recursos Humanos está dirigida a mantener la estabilidad y la continuidad de nuestro grupo de profesionales ofreciéndoles propuestas laborales flexibles que les permitan conciliar la vida personal y profesional.

Con el objetivo de identificar las líneas de actuación necesarias para crear una nueva cultura del Grupo basada en lo mejor de Euskaltel y lo mejor de R, se ha elaborado una propuesta denominada "Enfoque Cultural", cuyo primer paso consiste en la definición de

los valores corporativos comunes que definan al equipo humano que integra el Grupo formado por 527 personas, compuesta por un 44% de mujeres y un 56% de hombres.

El Grupo Euskaltel contribuye a la creación de riqueza y empleo en los lugares en los que está presente. En Euskadi, con 337 puestos de trabajos directos y la generación de más de 2.000 puestos de trabajo indirectos. Asimismo, en Galicia contamos con un equipo humano de 190 profesionales, generando asimismo cerca de 1.500 puestos de trabajo indirectos.

El 99% de la plantilla disfruta de la seguridad y confianza que confiere un contrato fijo e indefinido.



99%

de la plantilla con contrato fijo

43 años

edad media de los empleados

En el ejercicio 2015 se firmó, dentro de un clima de confianza y consenso, el III Convenio Colectivo de Euskaltel, destacando las siguientes mejoras con respecto al anterior: 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. Entre el 1% y el 2% (en función de la consecución del EBITDA del año anterior); acuerdo por unanimidad con las secciones sindicales con representación en la empresa; 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 Colectivo asciende al 79,82% del total de los empleados.

El 29 de diciembre de 2016 se firmó el pre acuerdo en relación al I Convenio Colectivo de R que fue ratificado por una amplia mayoría de los trabajadores en Asamblea, estando cubiertos el 96% de la plantilla. El preacuerdo incluye los puntos fundamentales de la negociación: garantía de empleo, jornada laboral, consolidación parcial de salario variable, actualización salarial, beneficios sociales, guardias y disponibilidad.

Creación de valor en la relación con otras empresas

En los últimos dos años, el Grupo Euskaltel ha avanzado hacia un modelo enfocado en la generación de valor y riqueza en el entorno creando diversas alianzas con empresas locales relacionadas con el sector. Así, con el fin de contribuir al desarrollo económico en los lugares en los que el Grupo desarrolla su actividad, se establecieron alianzas tecnológicas a largo plazo principalmente con dos compañías referentes en sus sectores:

- En el mercado de TI, con GFI empresa que ha permitido a Euskaltel mejoras de competitividad y estar permanentemente en la vanguardia tecnológica en el área de sistemas de la información. Al mismo tiempo permite obtener soluciones diferenciales basadas en un mejor conocimiento del sector y en el uso de las tecnologías más adecuadas.
- En el marco de la tecnología de la telecomunicación, la empresa ZTE 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 clientes.

Fruto de estas alianzas y apoyándose en el empuje que aportó la experiencia de Euskaltel,

estas empresas han generado empleo y han crecido en tamaño. En el caso de GFI, ha habido un incremento de más de 200 puestos derivados tanto del proyecto Euskaltel como de nuevos proyectos con nuevos clientes. Por otro lado, en ZTE se crearon 52 nuevos puestos de trabajo. Además, la alianza con ZTE ha permitido avances tecnológicos en la Red de Euskaltel: LTE (*Long Term Evolution*); IMS (*IP Multimedia Subsystem*); y FTTH (*Fiber To The Home*), que han hecho posible la oferta de nuevos productos con mayor calidad para los clientes, ayudando al avance del proyecto de sociedad de digitalizar nuestro entorno.

En ambos casos, el intercambio de conocimiento del equipo de Euskaltel ha sido clave para generar avances en las empresas externas y crecer de forma conjunta aprovechando las sinergias entre las compañías del sector. Además, el Grupo ha aportado garantías para la salvaguarda de las condiciones laborales de las personas contratadas por las sociedades con las que se han alcanzado los acuerdos de asunción de determinados servicios que en ejercicios anteriores eran prestados por su plantilla. De esta forma se han asegurado con éxito las garantías laborales en cuanto al mantenimiento del empleo, de las condiciones laborales, de la antigüedad y de la ubicación geográfica del centro de trabajo de las personas.



Diversidad e igualdad

Promover la igualdad de oportunidades y diversidad personal en el puesto de trabajo constituye un principio fundamental para el Grupo cuya aplicación se refleja mediante el Plan de diversidad e igualdad englobado dentro del Programa motivación y alineamiento. A lo largo de 2016, Euskaltel ha realizado un nuevo proceso de diagnóstico de la situación actual de las mujeres y hombres de la compañía, concretando objetivos y medidas de acción articulados bajo 5 ejes de trabajo sobre los que se organizan los diferentes objetivos, acciones e indicadores:

- Despliegue de valores y cultura.
- Gestión de personas.
- Usos del tiempo de trabajo y corresponsabilidad en los cuidados.
- Concienciación sobre la no violencia hacia las mujeres.
- Impacto en la Sociedad.

Con el objetivo de “activar” una Dirección Corporativa que adopte la perspectiva de género en sus decisiones tanto internas como de impacto en la sociedad, se llevan a cabo dinámicas organizativas que aportan una presencia equilibrada y en clave de igualdad de las mujeres y los hombres en todos los contextos de la Compañía. Este compromiso interno ha de tener su reflejo en las actuaciones de carácter externo o con impacto social de todas las personas de Euskaltel. Asimismo, desde el Código Ético y de Conducta de Euskaltel y el Código de Conducta de R, se fomenta la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en las áreas de empleo (selección, promoción y contratación), formación y desarrollo, retribución, así como actuaciones de sensibilización y concienciación, siendo el actual convenio laboral uno de los exponentes claros de apuesta por la conciliación y por la igualdad de oportunidades en el Grupo.

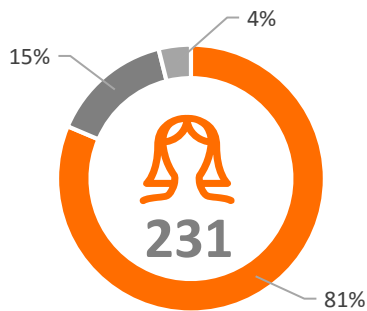
Igualdad de oportunidades

El Grupo está comprometido con la igualdad de sus empleados y con el apoyo en los cambios que puedan surgir en sus vidas o en las de sus familias, respaldando circunstancias que van más allá de la relación laboral entre compañeros de trabajo.

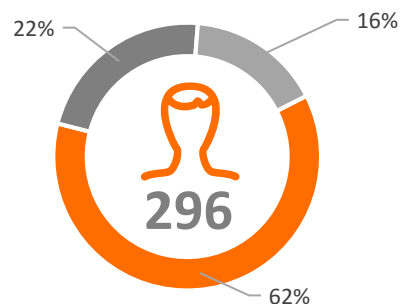
La gestión del equipo humano de Euskaltel se desarrolla desde el respeto a los derechos humanos y el rechazo a cualquier forma de discriminación, promoviendo la igualdad de oportunidades, facilitando la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, y rechazando, en su ámbito de influencia, el trabajo forzoso y obligatorio, muy especialmente aquellos servicios que tienen que ver con el trabajo infantil.

Para impulsar este objetivo nos hemos dotado de un Código Ético y de Conducta en Euskaltel y en R, en el que se establecen los principios y pautas a seguir por las personas del Grupo Euskaltel y las personas que trabajan en su nombre. Muestra de todo lo señalado es la ausencia de incidentes de discriminación en la compañía durante el año 2016, hecho que nos anima a seguir trabajando en esta línea.

Con objeto de ir adaptándonos y evolucionando en nuestros compromisos de igualdad, el cuadro de mando de RRHH incluye todos los indicadores desde la perspectiva de género.



■ En convenio ■ Gerencia ■ Dirección



■ En convenio ■ Gerencia ■ Dirección

En el marco de la integración de personas con discapacidad y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 13/1982 de Integración Social del Minusválido (LISMI), el Grupo está comprometido y centra sus esfuerzos en el cumplimiento de la ley o en el funcionamiento, en su caso, de medidas alternativas contempladas por la ley y se apoya en los centros especiales de empleo para la inserción laboral, creando empleo directo e indirecto para personas con diversidad funcional.

Muestra de ello es la contratación de los servicios de recepción, estafeta y de centralita llevada a cabo en 2016 en Euskaltel, que han supuesto una inversión de más de 102.000 euros con un Centro Especial de Empleo, así como la incorporación a plantilla de personas con discapacidad.

En relación con la integración de discapacitados en R, se ha optado por colaborar con la inserción laboral de este colectivo a través de la contratación a un Centro Especial de Empleo de servicios de telemarketing por un importe anual de

262.000 euros. Esta compañía es un partner más de nuestro negocio a quien confiamos la atención de nuestros clientes, sabiendo que integran en su plantilla a más de 80% de personas con capacidades especiales en Galicia.

El compromiso de la compañía con la igualdad de oportunidades se materializa también a través del desarrollo del Plan Familia y el Plan Aflora. Mediante estos dos planes se pretende asesorar y apoyar a aquellos empleados con posibles discapacidades, poniendo a su disposición beneficios asociados a la discapacidad destinando un importe mensual durante el periodo de discapacidad. Gracias a los Planes Aflora y Familia, hemos conseguido identificar situaciones de discapacidad, sensibilizando y normalizando los entornos que conviven con esta situación.

Igualmente, se elaboran campañas informativas y actividades de sensibilización con la igualdad de oportunidades como las que se muestran a continuación:

Plan Aflora
(Para empleados con discapacidad funcional)

➤ **Ayuda de 180 €/mes** por persona.

Plan Familia
Ayuda por familiar discapacitado

➤ **Ayuda de 169 €/mes** por familiar

Desarrollo, talento joven y sucesión

Desarrollo profesional de los empleados

Las empresas y sus entornos han mostrado una tendencia en el pasado que se confirma día a día: cada vez conviven con mayores dosis de complejidad. El desarrollo de los empleados es una de las piezas clave del Grupo para afrontar los retos a los que nos enfrentamos.

Para lograrlos, contamos con planes de formación a disposición de los empleados e invertimos en acciones formativas con el fin de propiciar su desarrollo profesional y fomentando la excelencia en sus actividades aportando a su vez mayor valor a la Compañía. Durante el 2016, se han impartido 41.248 horas de formación a más del 95% de la plantilla a

través de talleres y píldoras formativas de aplicación inmediata en los puestos de trabajo, además de las acciones de comunicación y formación que se realizan periódicamente.

Respecto a la distribución de horas, cabe destacar que el número más alto de horas se dedica a la formación de idiomas, seguido de la formación técnica vinculada a la compra de equipos y desarrollo de software, y, en una proporción muy similar, la formación de habilidades directivas y de gestión y la formación técnica no tecnológica específica de cada área de gestión.



INDICADORES DE FORMACIÓN		Horas de formación 2015	Horas de formación 2016	Variación	Promedio de horas por persona 2016
Personal de convenio	Mujeres	15.623	15.775	+1,0%	83,91
	Hombres	12.570	15.015	+19,5%	82,50
Gerentes	Mujeres	1.488	1.616	+8,6%	47,53
	Hombres	4.181	5.079	+21,5%	76,95
Directores	Mujeres	568	748	+31,7%	83,11
	Hombres	3.044	3.015	-1,0%	62,81

Talento joven y sucesión

Desde el Grupo Euskaltel buscamos a los mejores profesionales dispuestos a integrarse en nuestro equipo humano y estamos trabajando en la gestión del relevo generacional, como palanca clave en la transmisión de los conocimientos y gestión del talento adquirido a lo largo de los años.

Impulsamos las competencias de los jóvenes de nuestro entorno local desarrollando proyectos comunes para proporcionarles educación y experiencias laborales mediante iniciativas de fomento de contratación en prácticas y formación a través de convenios con Universidades. Desde el Grupo se han

cerrado varios convenios de cooperación Educativa con las Universidades de la CAPV, Galicia y Asturias, así como con varios centros de formación profesional. A lo largo de 2016, han colaborado con nosotros 36 alumnos en prácticas, fundamentalmente alumnos de Ingeniería de Telecomunicaciones y Ciclos de Formación de grado Superior de Desarrollo WEB y Multiplataforma.

Además se reciben visitas de estudiantes en la empresa, fruto de un contacto constante con las universidades y demás instituciones educativas.



Sementes R

Programa enfocado en el compromiso del Grupo con el talento joven, realizando diferentes programas de becas de formación y prácticas curriculares en colaboración con las distintas Universidades de Galicia y de Asturias. Igualmente existe una estrecha relación con los organizadores de los foros de empleo de estas Universidades y de los principales Concellos con el objetivo de atraer el mejor talento al Grupo.

+ 10

Acuerdos con instituciones educativas

Bienestar y salud

Estamos orgullosos de nuestra cultura de empresa y de nuestros valores, enfocados hacia la sostenibilidad, con una Política dirigida al cuidado de uno de nuestros capitales más importantes: el capital humano, nuestras personas.

Por ello, en el Grupo Euskaltel entendemos el cuidado de nuestros profesionales y los beneficios sociales como una oportunidad de proporcionar a nuestros empleados ventajas añadidas que contribuyan a mejorar su día a día y aumentar su compromiso con la empresa.

En 2016 se han dado los primeros pasos hacia un modelo de Empresa Saludable, enmarcado dentro de las actividades dirigidas a nuestras personas, que pretende reforzar la confianza de las personas en la Compañía, incrementar su rendimiento individual y mejorar la capacidad de cooperación. Como un ejemplo de las herramientas puestas en marcha para lograr un mayor bienestar de los empleados, podemos citar los talleres Mindfulness ofrecidos a toda la plantilla.

Otra iniciativa a destacar dentro del Programa Personas, es el Plan de Conciliación, que engloba nuevas medidas planteadas desde el principio de la flexibilidad laboral.

Estas medidas están encaminadas a escuchar a las personas y buscar soluciones a las circunstancias individuales, tanto en lo que se refiere a cambio de horarios por necesidades puntuales, como teletrabajo durante el periodo de enfermedad de un familiar directo o traslado temporal al centro de trabajo más próximo al domicilio familiar en los meses de verano, entre otros.

Igualmente, el Grupo dispone de un paquete de medidas destinadas a mejorar los beneficios sociales de los empleados detalladas a continuación.

Buscamos ayudar a nuestros empleados en lo que más les preocupa durante las circunstancias clave de sus vidas



En lo que respecta a los riesgos psicosociales, el resultado del análisis finalizado en 2016, concluye que el riesgo psicosocial en Euskaltel “no es importante”.

En esta línea, en Galicia se ha desarrollado el programa “R saludable” de sensibilización y promoción de la salud, mental y física, con

*El seguro de vida es exclusivo para los empleados de R.

acciones como: la semana de la fruta, noticias en la intranet sobre los beneficios de algunos alimentos. Estas acciones se han visto reforzadas a través de charlas relacionadas con la salud (nutrición y piel, la actitud ante la salud y la enfermedad, los antioxidantes, entre otros).

Seguridad y Salud en el trabajo

Uno de nuestros compromisos estratégicos es la seguridad y salud de todos tal como lo recoge el Código Ético y de Conducta de Euskaltel y el Código de Conducta de R.

Por ello se ha desarrollado un sistema de gestión para la prevención de riesgos laborales, certificado bajo el estándar OHSAS 18001 que engloba todas las actividades desarrolladas en nuestros centros y todas las fases de actividad de la empresa, con objeto de que se realicen siguiendo los criterios de Seguridad y Salud en el trabajo establecidos, a fin de evitar o

disminuir riesgos, propiciando un entorno de trabajo seguro y estable.

La cultura de la seguridad y la salud se fortalece mediante una formación en materia de prevención específica en función del puesto trabajo, desde el primer día.

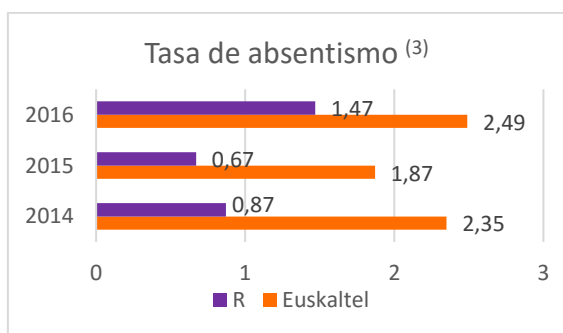
Asimismo, en el marco del Programa Anual de Prevención de Riesgos Laborales, todos los centros del Grupo están sujetos a inspecciones periódicas para garantizar que están en condiciones óptimas de seguridad y salud para trabajar.

Índice de gravedad ⁽¹⁾: 0

Índice de frecuencia ⁽²⁾: 0



Las medidas preventivas implantadas, han evitado la ocurrencia de accidentes con baja durante 2016, manteniendo los índices de frecuencia y gravedad en cero.



(1) Jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas.

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

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

Seguimiento de los compromisos 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 de flexibilidad	✓
Realizar Encuesta de Clima	✓

En qué vamos a trabajar en 2017

Evolución de "prevención" a empresa saludable mediante la definición del Plan Director de Empresa Saludable 2017-2019 para todo el Grupo.
Vigilancia sobre el alcance de la nueva Norma ISO 45001 que sustituye a la OHSAS 18001.
Definición de un Plan de Sucesión y de relevo generacional.
Realizar una encuesta de Clima para conocer las expectativas de los empleados.
Desplegar el Programa TalenTU 2019: desarrollo del Plan de Carrera y proyecto Marca Empleador.



4.

Capital Cliente

Conocer las necesidades y las expectativas de los clientes para ofrecerles las mejores soluciones, incrementar su satisfacción y afianzar los vínculos, así como fomentar el consumo responsable

En el Grupo Euskaltel tenemos el compromiso de mejorar continuamente nuestros servicios con el fin de incrementar la satisfacción de nuestros clientes y mantener una relación de confianza.

En Euskaltel y R somos líderes en fibra óptica en el País Vasco y Galicia, contando con una relación estable y consolidada con nuestros clientes.

Además de la variedad de servicios proporcionada y la calidad de los mismos, consideramos que el trato cercano

enriquece la relación y la fidelización de los clientes, y promovemos la vinculación emocional como el principal objetivo para entender sus necesidades e inquietudes, generando una ventaja sostenible frente a nuestros competidores.

Por ello, defendemos la importancia de la transparencia en toda la información que transmitimos, velando por las preocupaciones cotidianas de nuestros clientes como la seguridad de la información y la salud digital.



Contribución a los ODS

CALIDAD DEL SERVICIO

En el Grupo Euskaltel la calidad del servicio es una de nuestras prioridades. Por ello ofrecemos una red amplia, segura y eficiente para todos los dispositivos de nuestros clientes.

TRANSPARENCIA

Fomentamos la transparencia en la relación con nuestros clientes, haciendo especial hincapié en la gestión diaria y la información de las facturas y tarifas.

1º

en tiempo de resolución de incidencias*

ATENCIÓN CERCANA

Promovemos una atención cercana ante los avisos de avería, solicitud de información y gestión de las reclamaciones.

SEGURIDAD Y SALUD DIGITAL

Impulsamos programas y políticas para que nuestros clientes puedan navegar a través de sus dispositivos con la mayor seguridad y de la forma más adecuada.

Calidad del servicio

Un Grupo líder

El Grupo Euskaltel ofrece sus servicios a un mercado de 5 millones de personas, atendiendo a más de 715.000 clientes, tanto residenciales como empresas.

Euskaltel es el operador de telecomunicaciones líder en el País Vasco con más de 350.000 km de fibra de nueva generación que ofrece servicios de Internet, de Telefonía Fija y Móvil, Banda Ancha y Televisión Digital. En Galicia, R es la opción preferida en los hogares y empresas gallegas gracias a los 291.000 km de fibra óptica tendidos.

Nuestros clientes

El Grupo Euskaltel enfoca su estrategia hacia la atención de sus más de 715.000 clientes, teniendo en cuenta sus necesidades de comunicación con el fin de incrementar su satisfacción y fidelidad.

La tipología de clientes se diferencia principalmente entre el mercado residencial, centrado en configurar los servicios de los clientes según sus necesidades, y el empresarial, dotando al segmento SOHO de paquetes y soluciones integrales que incluyen comunicaciones y seguridad de servicios desde la nube.

En 2016, la estrategia de combinar telefonía móvil y la TV Osoa ha permitido alcanzar el 66% de cartera de clientes con contratos de 3 y 4 productos. Además, los clientes de la telefonía móvil han crecido un 10,4% respecto al año anterior.

El número de empresas clientes ha crecido respecto a 2015 hasta alcanzar las 48.809, y el 65,2% de las nuevas altas han contratado paquetes de más de tres productos.

El Grupo Euskaltel dispone de todos los elementos centrales de red necesarios para ofrecer servicios y desarrollar productos propios relacionados con la telefonía móvil, siendo el mayor operador móvil virtual (OMV) del Estado por número de clientes.

Además de las infraestructuras propias, Euskaltel dispone de numerosos puntos de interconexión con otros operadores nacionales e internacionales que garantizan que los clientes puedan comunicarse de una manera sencilla, universal y sin límites geográficos.

Satisfacción de clientes

El Grupo Euskaltel busca fidelizar a los clientes a través de una experiencia satisfactoria con las marcas de la Compañía.

En 2016 se realizaron 20.305 consultas de satisfacción en Euskaltel al finalizar las llamadas de los clientes, con una media de 3,99 puntos en una escala en la que el cliente valora del 0 al 5 la gestión realizada.

En R, el 94% de los clientes se encuentran satisfechos con la atención telefónica recibida, y un 81% de los clientes recomendaría R a un amigo.

Gracias a los indicadores de satisfacción, el Grupo Euskaltel evalúa su desempeño como proveedor y crea mejoras para fomentar en los clientes el orgullo de la marca local y cercana.

546.040

Clientes residenciales

89.322

Clientes de empresas

11.193

Clientes pymes

3,5

Productos por clientes
residenciales

3,4

Productos por clientes
de empresas



Customer Experience

En 2016 el conocimiento del cliente ha sido especialmente relevante en el Grupo Euskaltel para generar propuestas de valor adaptadas a sus necesidades. Por ello se ha lanzado la iniciativa *Customer Experience*, orientada a una mayor vinculación emocional de los clientes en las interacciones con la compañía, teniendo en cuenta sus preferencias, identificando causas de insatisfacción y lanzando acciones para remediar las insatisfacciones. Para profundizar en nuestro conocimiento del cliente en 2016 se realizaron 13 *focus groups*, 22 cuestionarios de expectativas y 2.164 encuestas adicionales en hogares con diferentes características. Las conclusiones de estos estudios han servido para mejorar el lanzamiento de nuevos productos y servicios, mejorar la atención al cliente y desarrollar cursos adaptados para nuestros empleados.

Nuestros servicios

Los productos y servicios de Euskaltel se encuentran debidamente diseñados y probados para garantizar un uso seguro y eficaz a los clientes. Así, la calidad de los procesos que se llevan a cabo en País Vasco y Galicia busca crear en los usuarios una experiencia completa y satisfactoria adaptada a sus necesidades.

Disponemos de la red de fibra óptica en propiedad más amplia desplegada en nuestro mercado

Manteniendo el objetivo de reducción de costes para los clientes, el Grupo Euskaltel ha continuado lanzando nuevos servicios dentro de su estrategia *Online First* que tiene como meta incrementar las interacciones digitales de los clientes y proporcionar una menor estructura de costes y más flexible. El 65% de los clientes disponen de usuario web para acceder a los principales servicios, y 60.000 utilizan la app de autogestión de Euskaltel.

La estrategia de paquetización con máximo valor añadido de productos y servicios ha permitido que el 66% de los clientes tengan contratados simultáneamente más de 3 productos, y que el 77% de la red fija haya añadido, al menos, una línea móvil al contrato, lo que supone un récord de contratación de servicios por parte de los clientes.

Utilizamos nuestra propia red de fibra óptica, que es una de las más avanzadas de Europa

A lo largo de 2016 se ha profundizado en el conocimiento del cliente con acciones proactivas y reactivas que mejoran la propuesta de valor de los servicios del Grupo y aportan información sobre los clientes para conocer sus preferencias y necesidades.

Proporcionamos 4G con licencia propia en País Vasco y Galicia

Euskaltel ha considerado fundamental integrar en su Sistema de Gestión la gestión de la calidad. En 2016 se ha definido y ejecutado el Plan Anual de Calidad que recoge las acciones necesarias para el mantenimiento del sistema de calidad como son la revisión de la Política de Calidad, la apuesta por la eficiencia y la mejora continua de la calidad del servicio, con el objetivo de controlar y mejorar aquellos elementos de la organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la Compañía. Este sistema está certificado conforme a la norma ISO 9001:2008 de Gestión de la Calidad desde 1999, habiéndose renovado dicha certificación durante el 2016.

1,89

Millones de productos contratados por clientes residenciales

74.000

nuevas líneas de móvil

66%

clientes con más de 3 productos contratados

22.000

nuevas líneas de TV y una penetración sobre fibra del 57,6%

Principales avances tecnológicos en 2016

Plataforma TV

- Lanzamiento del proyecto de integración de un decodificador 4K para servicios de TV cable e IPTV (*Internet Protocol Television*). El objetivo es facilitar el acceso a contenidos audiovisuales de calidad desde cualquier dispositivo, lugar y momento.

Red móvil

- Migración de los clientes de servicios móviles de Galicia al Host Orange utilizando la plataforma OTA (*Over The Air*) común para Euskaltel y R, que ofrece a los clientes de R servicio LTE (*Long Term Evolution*).
- Se han desplegado más de 40 estaciones base de LTE consiguiendo un aumento progresivo en el tráfico captado por esta red.

Red voz fija

- Se han migrado los primeros nodos de voz fija a la nueva red con arquitectura IMS (*IP Multimedia Subsystem*).

Red Docsis

- En 2016 se amplió la capacidad en el País Vasco y en Galicia para hacer frente al aumento de velocidad de los productos de cable y al incremento de clientes. La ampliación para 2017 se ha diseñado de forma conjunta para ambas comunidades.

Red core IP/MPLS (*Internet Protocol/Multiprotocol Label Switching*)

- Se ha definido un nuevo plan de red que contempla la plena integración de las dos geografías haciendo hincapié en la presencia en Madrid.

Accesos NEBA FTTH (*Nuevo servicio Ethernet de Banda Ancha/Fiber To The Home*)

- Introducción de los servicios para clientes.

Red WiFi

- Ampliación de la cobertura del servicio WiFi mediante el progresivo despliegue de puntos WiFi y despliegues de APs (*Access Points*) profesionales específicos.
- Se han lanzado nuevos productos como WiFi Klean (el 72% de los usuarios de móviles lo han contratado), WiFi Cliente R, WiFi Turistas, WiFi Negocios, WiFi Eventos, WiFi Ayuntamientos, etc.

Plataformas y servicios de seguridad

- Lanzamiento del proyecto del servicio de seguridad para la red de Galicia, y estandarización de soluciones convergentes en Euskaltel y R.

Datacenter

- Estandarización de Euskaltel y R y evolución de los servicios hacia la automatización y autogestión por parte de los clientes a través de la app y la web.

Despliegue de la red fija

- En polígonos:
 - País Vasco:
 - 8 polígonos – Dentro del proyecto 51K está el despliegue de 8 polígonos, de los cuales 7 ya se encuentran en funcionamiento (con una cobertura media del 82%), lo que permite tener con acceso a la banda ancha a 889 empresas.
 - 28 polígonos. El proyecto arrancó en septiembre y 310 empresas ya disponen de acceso a la banda ancha.
 - Galicia – 81 polígonos. El proyecto se inició en julio de 2016 y ya se han activado 17 polígonos, haciendo posible que 331 empresas puedan acceder a nuestra red de fibra óptica ultra rápida.
- En hogares: el Grupo dispone de 887.000 viviendas en Euskadi y 820.000 en Galicia, todas con disponibilidad de servicios de banda ancha.

Atención cercana

Atención al cliente

El Grupo Euskaltel basa la relación con los clientes en la atención cercana y la fidelización, tratando de diferenciarse de otras compañías del sector por el servicio local que ofrece.

Con el objetivo de potenciar la cercanía, el Grupo Euskaltel pone a disposición de los clientes diversas herramientas para que puedan resolver sus incidencias y dudas en el lugar, momento y forma que necesiten, siempre atendidos por una persona de su entorno próximo. La totalidad de los servicios de Atención al Cliente se contratan con proveedores ubicados en el País Vasco y Galicia, así como los soportes administrativos y los instaladores. Por ello, existen diferentes plataformas de atención telefónica, puntos de venta y webs, entre otros canales disponibles para los clientes. En 2016 los clientes residenciales eligieron la opción web como medio de interlocución prioritario, otorgando una puntuación superior a 9 sobre 10 a la atención por este canal.

En el momento en el que se recibe una solicitud de un cliente se procede instantáneamente a su resolución. Solo en aquellos casos en los que no es posible resolver el requerimiento se procede a recoger los datos y derivarlo al departamento que corresponda.

Tanto para las solicitudes como para la atención y gestión de avisos de avería Euskaltel adapta las necesidades de cada tipo de cliente a plataformas específicas de atención telefónica para cada segmento (particulares, negocios, pymes y grandes clientes). Por ejemplo, Euskaltel dispone de un grupo específico para la fidelización de empresas, así como una plataforma de fidelización para el sector de negocios. En cuanto al segmento de grandes clientes, cada empresa tiene asignado un gestor comercial específico para atender sus necesidades personalmente.

Por otro lado, el servicio post-venta se lleva a cabo de forma centralizada analizando las alarmas generadas por fallos de la red para actuar de forma rápida y minimizar el impacto en los servicios de los clientes.

En el año 2016 se recibieron 604 reclamaciones a través de organismos de consumo (34 desde la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, donde han sido gestionadas y 570 desde el resto de organismos de consumo).

El texto de las comunicaciones públicas comerciales que realiza el Grupo 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.

Reclamaciones del Grupo Euskaltel

	2014	2015	2016
RESIDENCIAL	593	496	566
IVC	573	473	536
SETSI	20	23	30
EMPRESARIAL	56	48	38
IVC	49	44	34
SETSI	7	4	4
TOTAL	629	544	604

SETSI: Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información
IVC: Instituto Vasco de Consumo

*Alcance Euskaltel

*Informe de seguimiento de los niveles de calidad de servicio, 4T 2016, Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

1º

en tiempo de resolución
de incidencias*

Fuente: Informe de Morgan Stanley (PEERS:
Telefónica, Vodafone y Orange)



Un informe Morgan Stanley muestra que Euskaltel es la operadora que menos horas tarda de media en resolver las incidencias del servicio de acceso a internet de sus clientes, y asimismo cuenta con un nivel de reclamaciones por debajo de la media de sus competidores.

Solución de incidencias

En R se ofrece un mantenimiento de línea especializado y se mejoran los servicios de forma continua sin la necesidad de que los clientes tengan que llamar. Por ello, si surge cualquier fallo, la política de la empresa es reconocerlo, ser transparentes con los clientes e intentar solucionar la incidencia cuanto antes.

Así se hizo el pasado mes de diciembre de 2016, cuando una avería dejó sin servicio a los usuarios de móvil de Galicia durante unas horas. El origen del fallo se identificó y se restableció el servicio de manera gradual, comunicando a los clientes el problema detectado de forma inmediata.

Xa se recuperaron moitas das centrais móbiles afectadas. E o resto continúa recuperándose de forma gradual. Sabemos das molestias que isto causou. Polo que unha vez solucionado en todas as liñas, miraremos a compensación, como é lóxico. Non é preciso abrir reclamación (podes facelo se así o desexas), porque xa nos encargamos de mirar caso por caso. E desculpas de novo. Sentimos tervos fallado nun día coma hoxe.



[Seguir](#)

Inclusión digital

Una de las principales líneas de actuación del Grupo Euskaltel es contribuir a la mejora de tecnologías en condiciones de seguridad. Por ello, el Grupo desarrolla diferentes iniciativas para ayudar a los clientes con productos y servicios que se adapten a sus necesidades, y sitúa este ámbito como uno de los principales retos a desarrollar en los próximos años.

En concreto, la formación e información sobre temas referentes a las nuevas tecnologías y resolución de dudas son las principales acciones llevadas a cabo por Euskaltel para lograr la inclusión digital. A través de diferentes blogs y foros se da respuesta a las principales cuestiones sobre el mundo de Internet para hacer un buen uso de la tecnología en general.

El esfuerzo del Grupo Euskaltel para incluir a todos los colectivos en el mundo tecnológico y facilitar su vida cotidiana se focaliza en eliminar la brecha digital de las personas más vulnerables como pueden ser los mayores y las personas discapacitadas.

Por ello, una de las principales metas del Grupo de cara a los próximos años es establecer alianzas con diferentes ONGs con el fin de fomentar la inclusión digital utilizando herramientas de fácil uso que generen valor en la vida de las personas y en su forma de relacionarse con los demás.

Además, existen iniciativas que buscan aprovechar las ventajas de las tecnologías para crear nuevos canales de comunicación y consulta con todos los clientes, centrados en los más vulnerables. Por ejemplo, en Galicia, R desarrolla un sistema de vídeo llamadas para que los sordomudos puedan resolver sus dudas llamando al *call center*, facilitando el acceso a la información y a los servicios de una forma sencilla para ellos.

Euskaltel ha lanzado en 2016 tarifas con coste reducido con el fin de dotar de acceso a todos los colectivos que deseen disponer de internet en el dispositivo móvil, fomentando de esta forma la inclusión digital de las personas en riesgo de exclusión.

Ofrecemos un servicio de calidad a nuestros clientes siendo líderes en acceso fijo.

Seguridad y salud digital

Privacidad y seguridad de la información

Desde los inicios de la actividad del Grupo Euskaltel, la seguridad del servicio ha sido una prioridad estratégica en el diseño de la red debido a la importancia que tiene para los clientes el poder confiar sus comunicaciones personales y comerciales a través de un proveedor de garantía. Por ello, el Grupo se asegura de que tanto los equipos que adquiere como los que comercializa cumplen la legislación vigente.

En el mundo digital es esencial que los clientes confíen en que sus datos son privados y la información confidencial. Por ello el Grupo Euskaltel vela por proteger y garantizar la confidencialidad de todos los datos de los clientes, proveedores y empresas, diseñando herramientas de protección para gestionar los riesgos que surgen en un mundo cada vez más interconectado.

La información es uno de los principales activos de cualquier persona o empresa, y como tal hay que protegerlo y gestionar los riesgos que amenazan a dicho activo. Euskaltel cuenta con un Sistema de Gestión

de Seguridad de la Información, certificado desde 2012, según la Norma ISO 27001:2014 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

En 2016 se han desarrollado las siguientes actividades:

- El establecimiento de un sistema de gestión de riesgos relacionado con la Seguridad de la Información utilizando la Norma ISO 27001:2014.
- El apoyo a la identificación y el establecimiento de medidas de seguridad que ayuden a mitigar los riesgos identificados.
- La integración de la gestión de la seguridad de la información con el resto de sistemas de gestión implantados en Euskaltel.
- La identificación y el cumplimiento de la legislación vigente en este campo.

Además, cumplimos con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y nos sometemos a una auditoría bienal.

Fomento del uso responsable de las tecnologías

El Grupo Euskaltel, a través de sus productos y servicios, facilita las tareas diarias a los usuarios. Sin embargo, existen ocasiones en las que los clientes desconocen cómo hacer un uso responsable de su teléfono móvil, sus datos personales o la información que comparten navegando en Internet.

Por ello, lanzamos campañas de concienciación para personas adultas, jóvenes y menores, con el objetivo de que utilicen los dispositivos de forma correcta.

Además, los clientes pueden consultar sus consumos en todo momento a través de la web y una app para uso exclusivo de los

clientes, y se les informa cuando superan el 50% y el 80% de la cuota contratada mensual. Tanto Euskaltel como R ofrecen asimismo un servicio de control parental.

Por otro lado, se impulsan iniciativas como el blog Cyberia Enea, lanzado en noviembre de 2016 en colaboración con la Fundación Etorikintza, sobre el buen uso de las nuevas tecnologías, que cuenta con un equipo de personas expertas en la materia del mundo de la psicología y de las tecnologías de la información y la comunicación para responder a las principales dudas relacionadas con estos temas.



Protección de menores: *El primer contrato*

Los niños estrenan móvil a una edad cada vez más temprana. Según los últimos estudios, casi un 30% de los niños menores de 10 años ya tienen uno. Por este motivo Euskaltel ha lanzado en 2016 el programa *El primer contrato*, con el objetivo de que los menores adquieran ciertos valores para utilizar el móvil de forma responsable. El programa consiste en un contrato personalizado que se puede descargar de la web de Euskaltel con normas sobre el uso que se le debe dar al teléfono y la información que se puede compartir a través de él. Además, en la web se comparten consejos en foros de debate sobre *smartphones* y *apps*, y se comparten guías para padres acerca de las nuevas tecnologías.

Transparencia

La transparencia de la información resulta clave en la relación con los clientes para generar una relación de confianza y fidelidad.

El Grupo Euskaltel comunica a los clientes sus tarifas y las modificaciones de las mismas a través de diferentes herramientas como la web o el propio contrato, dotando a los usuarios de una información completa y de fácil comprensión. Esta operativa se audita anualmente dentro de la auditoría de Calidad de Facturación establecida por la Orden de Calidad IET/1090/2014 del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital por el que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas. Además, el Grupo aplica principios de publicidad responsable en sus comunicaciones a clientes para generar confianza en los servicios.

Asimismo, el Grupo Euskaltel elabora diferentes documentos que se actualizan mensualmente y muestran de forma clara y accesible las condiciones de las tarifas. Si las condiciones cambian, los operadores de Atención al Cliente avisan al usuario una

semana antes de la implantación y se muestra esta información a su vez en las propias facturas.

Por otro lado, a través de la web los clientes pueden acceder a un espacio reservado para consultar sus consumos y resolver dudas o cambiar su tarifa.

Trabajamos en la transparencia y claridad de nuestras facturas siendo los operadores con menos reclamaciones sobre corrección de las mismas.

Asimismo, todos los productos suministrados por el Grupo Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. Euskaltel 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.

Qué hemos logrado 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.	✓

En qué vamos a trabajar en 2017
Identificar oportunidades de expansión en colectivos en riesgo de exclusión digital y valorar la firma de convenios de colaboración con otros agentes y AAPP.
Consolidación del Proyecto Customer Experience para medir de forma continua y gestionar la satisfacción de los usuarios del Grupo.
Diseño y lanzamiento de campañas e iniciativas para la sensibilización y el fomento del uso responsable de Internet.
Identificar oportunidades de expansión digital y valorar la firma de convenios de colaboración con otros agentes y AAPP.



Capital Natural

Desarrollar una gestión excelente del Grupo en términos medioambientales en todas sus dimensiones, concienciando y promoviendo a nivel interno y en relación a los grupos de interés el respeto al medio ambiente

El Grupo Euskaltel es consciente de su responsabilidad en el desarrollo sostenible y asume un firme compromiso en la promoción de una actitud responsable como parte de un proceso continuo de disminución de los efectos ambientales de sus productos y servicios.

Como consecuencia, el Grupo Euskaltel cuenta con una Política del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos

Laborales), un Plan Director de Medio Ambiente 2014-2016 y un Sistema de Gestión que despliega en sus centros del País Vasco y está trabajando en la ampliación del alcance a la totalidad del Grupo, para lo cual ha definido un Plan Director de Medio Ambiente 2017-2019.

Asimismo, impulsa la prestación a sus clientes de nuevos productos y servicios innovadores que contribuyen a la reducción de los impactos ambientales.



Contribución a los ODS

GREEN ORGANIZATION

En Grupo Euskaltel tenemos como prioridad la integración y despliegue de Políticas para reducir el impacto ambiental de nuestras actividades.

GREEN PRODUCT

Impulsamos la mejora de la dimensión ambiental de los productos de Euskaltel.

Plan Director Ambiental 2017-2019

GREEN COMMUNICATION

Promovemos una comunicación y diálogo, diálogo con todos los grupos de interés y difusión de nuestro desempeño ambiental.

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Consolidamos nuestro compromiso con la Sociedad y el Medio Ambiente mediante el desarrollo de una Política contra Cambio Climático.

Estrategia ambiental

El Grupo Euskaltel considera fundamental controlar y minimizar los impactos asociados a sus productos y servicios.

Ambos conceptos se ven reflejados en uno de los compromisos de la Política del Sistema de Gestión Integral de Euskaltel, concretamente la implantación de Sistemas de Gestión basados en el desarrollo sostenible, compromiso vigente desde 1999 en Euskaltel y sobre el que se está trabajando para extenderlo a los centros de trabajo situados en Galicia.

El Plan Director Ambiental 2014-2016 de Euskaltel, vigente durante el 2016, establece la estrategia y los programas y

acciones a implantar y desarrollar para la gestión del impacto sobre el medio ambiente, manteniendo su alineación con la Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible 2002-2020 y el Programa Marco Ambiental de la Comunidad Autónoma del País Vasco, impulsadas por el Gobierno Vasco-Eusko Jauriaritza.

Asimismo, durante el 2016 se ha actualizado y aprobado el Plan Director de Medio Ambiente para el periodo 2017-2019 consolidando, de esta forma, su apuesta por la Sostenibilidad y la gestión de riesgos ambientales integrados a nivel del Grupo.

Excelencia en la gestión ambiental

Como resultado de este compromiso por la excelencia en la gestión ambiental durante el 2016, Euskaltel ha certificado en la CAPV su Sistema de Gestión según UNE-EN ISO 14001:2015, y verificado su Declaración Ambiental 2015 por un tercero reconocido, de acuerdo al Reglamento EMAS III.

En este sentido, la huella de carbono de la organización (Euskaltel), se ha registrado en

el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.



PROYECTO HAC

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

Green Product

Desde el diseño de sus productos y el de la red que permite la prestación de sus servicios, el Grupo Euskaltel considera el impacto ambiental de su actividad y gestiona su minimización. La Sociedad es miembro del Basque Ecodesign Center, cuyo objetivo es impulsar el desarrollo de ideas y actuaciones de forma que contribuyan a mejorar la competitividad empresarial en País Vasco y a prevenir la generación de impactos ambientales, logrando ser un actor referente en la aplicación del plan de acción de la UE para la economía circular. En el marco de esta colaboración, en 2016, la Sociedad continúa aplicando la metodología establecida para el cálculo de la huella de carbono y análisis de ciclo de vida (ACV) de sus productos.

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

Economía circular

El sector de las telecomunicaciones lleva asociado el diseño y fabricación de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE), cuya tecnología está en constante innovación y mejora, lo que genera que los ciclos de innovación de estos equipos sean cada vez más breves, acelerando la obsolescencia de los equipos y, por ende, generando nuevos residuos de AEE (RAEE's).

Desde el Grupo Euskaltel se aboga por impulsar medidas que se alineen con los principios de la economía circular disminuyendo la generación de RAEE's, mediante la priorización de la reutilización frente al reciclado. Para ello, Euskaltel reacondiciona aquellos equipos de cliente (decodificadores, cablemódems y routers) que superan los requisitos establecidos. Los restantes se reciclan mediante su entrega a un gestor autorizado de RAEE's. El porcentaje de equipos de cliente reacondicionados en 2016 frente a la cantidad total de equipos puestos en el

mercado ha sido del 43%, lo que supone una reducción en el impacto del consumo de recursos naturales.

En 2016 el Grupo ha reacondicionado el 43% de los equipos de cliente

Euskaltel colabora con la ONG Alboan en la campaña "Móviles por el Congo", ofreciendo de forma gratuita en sus tiendas y oficinas, puntos de recogida de teléfonos móviles. La campaña tiene como finalidad informar, sensibilizar y recoger teléfonos móviles usados entre la ciudadanía de Euskadi 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. Más información en: www.tecnologialibredeconflicto.org

Lucha contra Cambio Climático

El Grupo Euskaltel está comprometido con la lucha contra el cambio climático, siendo una de las líneas de actuación del nuevo Plan de RSE 2016-2018. De igual forma, y alineada con la Estrategia Vasca de Cambio Climático 2050, el Grupo está participando en la elaboración y pilotaje de una metodología de adaptación al cambio climático en las organizaciones, coordinado por Ihobe, Sociedad pública de gestión ambiental del Gobierno Vasco.

Desde Euskaltel se han establecido una serie de medidas para la disminución de consumo de energía articuladas bajo un Plan de Reducción de emisiones de CO₂. Asimismo, se ha ampliado este compromiso calculando su huella de carbono de organización utilizando la herramienta de cálculo desarrollada en el proyecto Stop CO₂ Euskadi, liderada por Ihobe y elaborando el Informe de emisiones de gases de efecto invernadero de 2016 donde se cuantifican tanto las emisiones directas como indirectas (Alcance 1 y 2).


De acuerdo con los requisitos establecidos por el Real Decreto 56/2016 de eficiencia

CONSUMO DE COMBUSTIBLES

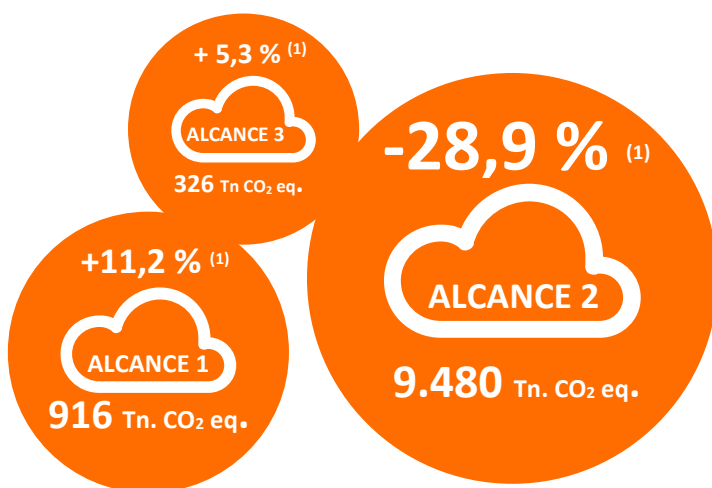
-15,4%

energética, a lo largo del 2016 se han llevado a cabo las preceptivas Auditorías Energéticas en las instalaciones del Grupo por un tercero independiente, habiéndose remitido en ambos casos los resultados de la auditoría a los órganos competentes en materia de eficiencia energética. Asimismo, durante el 2016 se ha aprobado el Plan de Eficiencia Energética 2017.

Desde 2014 Euskaltel, en el marco de su pertenencia al Basque Ecodesign Center, ha establecido una sistemática de cálculo de la huella de carbono de producto/servicio, y calcula 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 OSOA y en 2015 se calculó el ACV del producto Euskaltel WiFi, en 2016 se ha ampliado el cálculo del producto OSOA incluyendo el efecto la nueva red 4G desplegada. Este análisis supone calcular las emisiones de GEI* durante las diferentes fases de su ciclo de vida completo.



EMISIONES DEL GRUPO EUSKALTEL 2016

4,36

kg. CO₂ eq./prod vendido
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES
 (alcance 1+2)

Comunicación del desempeño ambiental

El Grupo Euskaltel mantiene informados sobre su desempeño ambiental a todos los grupos de interés mediante un diálogo y comunicación permanente basada en la transparencia, la veracidad, el compromiso y la difusión de las actividades que se realizan, tanto a través de la web corporativa

[www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad Social](http://www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social) donde se publica la Declaración Ambiental EMAS y la Memoria de RSE, como mediante la realización de varias presentaciones y para impulsar la sostenibilidad, innovación ambiental y Análisis de Ciclo de Vida (ACV) en foros externos e iniciativas externas como la Universidad de Deusto, Basque Ecodesing Center, Pacto Mundial, entre otros.

Asimismo cabe destacar la participación, por primera vez, en el sistema reputacional Carbon Disclosure Project (CDP), el cual ha catalogado nuestro desempeño ambiental con el nivel C (<https://www.cdp.net/en/reports/archive>).

Estos desempeños en gestión ambiental han hecho posible, por una parte, que la Comisión Europea haya considerado a Euskaltel como finalista 2016-17 en los Premios Europeos de Medio Ambiente, categoría Gestión, y, por otra, que el Gobierno Vasco haya reconocido a la Sociedad con el Diploma Plata por su Sistema de Gestión Ambiental acorde al Reglamento Europeo EMAS.

Principales aspectos y objetivos ambientales

Euskaltel realiza la evaluación de cada aspecto ambiental en función de la criticidad del impacto ambiental asociado, identificando aquellos aspectos que se consideran más significativos sobre los que se centran los esfuerzos de minimización y control y se establecen objetivos de mejora.

Concretamente para el 2016, los aspectos ambientales más relevantes han sido el consumo de electricidad y la emisión de GEI's (Gases de Efecto Invernadero).

OBJETIVOS AMBIENTALES	Resultado 2015	Objetivo de mejora	Meta 2016	Resultado 2016	% mejora sobre meta	Cumple
Reducir el consumo de electricidad por producto (Kwh/producto)	22,49	2% s/dato 2015	< 22,04	21,90	2,60%	✓
Reducir los consumos de GEI's (Alcance 1&2) (Kg de CO ₂ /producto)	5,434	2% s/dato 2015	< 5,325	3,800	30,10%	✓

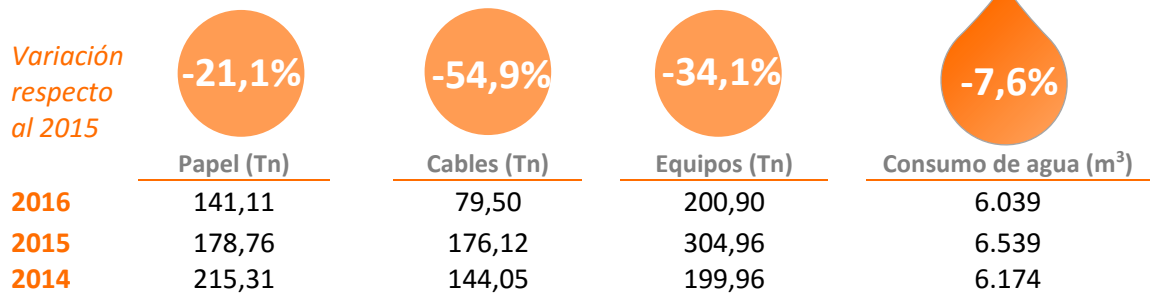
Gestión eficiente de los recursos e impactos

Con el despliegue de la línea estratégica "Excelencia en la gestión ambiental", se han establecido controles operacionales y seguimientos sobre aquellos consumos, residuos y emisiones que se consideran importantes en relación a la naturaleza de la actividad, tanto si proceden de aspectos ambientales significativos como si no. Por ejemplo, Euskaltel ha implantado un Plan de

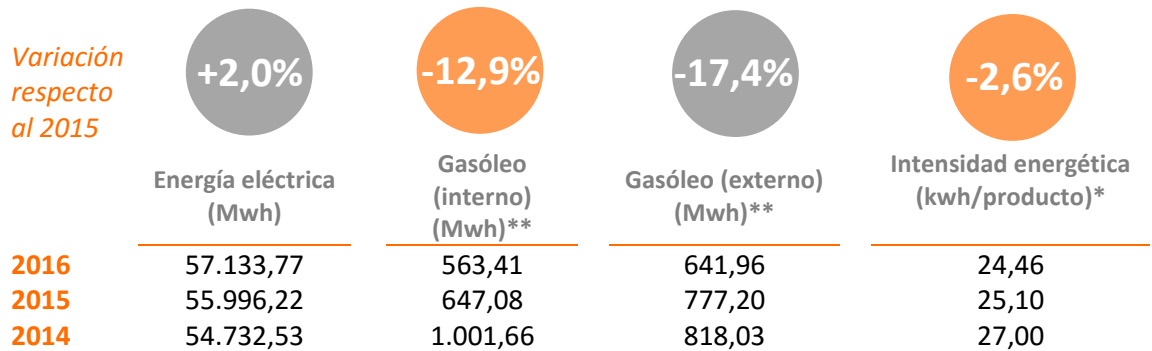
Eficiencia Energética 2016, que ha supuesto una reducción en los consumos de energía eléctrica y de combustible respecto del año anterior.

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

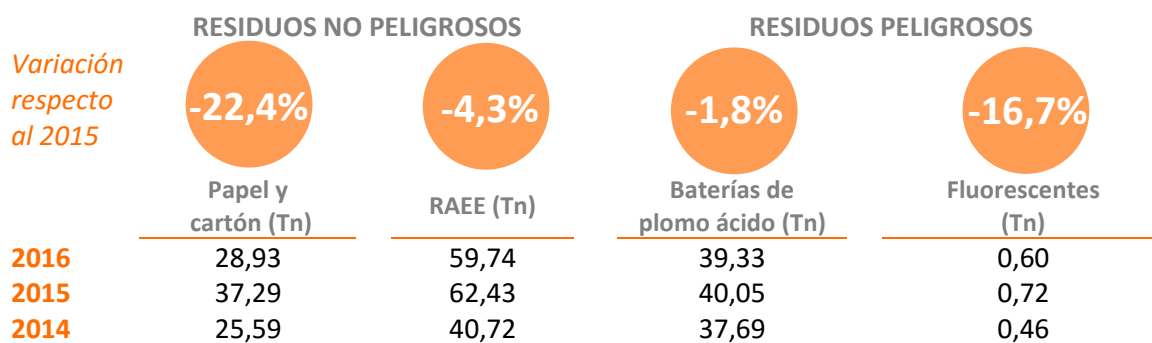
Consumo de materiales y agua: asociado al consumo de los materiales más relevantes para la organización y al consumo de agua.



Consumo global de energía: asociado al consumo eléctrico y a los consumos de gasóleo interno (de los grupos electrógenos y los coches de empresa) y externo (de los coches de los empleados):



Generación de residuos



*La Intensidad de energía se calcula dividiendo el consumo energético total entre el nº de productos puestos en el mercado

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

Qué hemos logrado en 2016	En qué vamos a trabajar en 2017-2019
Analizar en el ámbito del Plan de Reducción de emisiones de CO2 la compensación de las mismas. ✓	Desplegar el nuevo Plan Director Ambiental 2017-2019, enmarcado en la estrategia de RSE de la Compañía para todo el Grupo, que parta de una Política de Sistema de Gestión Integrado de Grupo.
Ejecutar el Plan de Eficiencia Energética 2016. ✓	Desarrollar acciones para la compensación o reducción de las emisiones de CO ₂ .
Continuar con el análisis ciclo de vida de productos/servicios de Euskaltel (OSOA incluyendo la red LTE). ✓	Ejecutar el Plan de Eficiencia Energética 2017.
Analizar e implantar los requisitos de la nueva norma ISO 14001 en el Sistema de Gestión Integral de Euskaltel y conseguir su certificación por un externo independiente. ✓	Continuar con el análisis ciclo de vida de productos/servicios del Grupo Euskaltel.
Finalizar el Plan Director Ambiental 2014-2016, enmarcado en la estrategia de RSE de la Compañía. ✓	Implantar el certificado de Erronka Garbia de Evento Sostenible para la Junta de Accionistas.
Calcular la Huella Ambiental de organización de Euskaltel. ✓	Ampliar las certificaciones del Sistema de Gestión Integral al Grupo Euskaltel.



6.

Capital Relacional

Apostar por una actividad generadora de riqueza en el tejido socio económico de las sociedades en las que operamos es la mejor forma de construir una empresa y de fidelizar a nuestros clientes

Una de las prioridades estratégicas en el Grupo es generar alianzas y un marco de relaciones con el entorno. Estamos orgullosos de nuestros valores y de nuestra cultura corporativa, muy próximos a la forma de vida y preocupaciones de nuestro entorno.

Por ello, mediante el apoyo a la economía y al crecimiento local queremos generar una red cercana a la sociedad, sirviendo de facilitadores en el desarrollo común. De esta forma, buscamos fomentar un ámbito relacional en los

lugares en los que operamos y crear un vínculo duradero de la Sociedad con la empresa.

Así, nuestras principales líneas de actuación en este ámbito son el apoyo de la economía local creciendo junto con nuestros clientes y la Sociedad, así como la organización de diferentes actividades e iniciativas que demuestran nuestro compromiso con la educación de los jóvenes, la inclusión de los colectivos más vulnerables y el apoyo a la cultura popular.



Contribución a los ODS

IMPULSORES DE LA ECONOMÍA LOCAL

Nuestros compromisos fiscales contribuyen al desarrollo de las sociedades cercanas a nuestro entorno. Además apoyamos a la economía local fomentando la contratación de proveedores próximos a nosotros.

415

Millones de euros de valor económico distribuido

COMPROMISO SOCIAL

En el Grupo Euskaltel queremos ser una marca de referencia para nuestro entorno local, y por ello promovemos diversas iniciativas sociales apoyando el deporte y la cultura, que acercan nuestro negocio a la comunidad local en la que operamos. Mediante los eventos y los acuerdos con instituciones de nuestro entorno queremos crear lazos con la sociedad.

Impulsores de la economía local

Creación de valor

El Grupo Euskaltel contribuye a la creación de valor social y económico en los lugares en los que desarrolla su actividad para todos sus grupos de interés.

Así, a través de los salarios, los impuestos pagados y los beneficios generados se impulsa la mejora de la economía local y el desarrollo del entorno más cercano a la Compañía.



VALOR ECONÓMICO GENERADO

562 Millones de euros en 2016

335 millones de euros en 2015

316 millones de euros en 2014

Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCN) **561.426 miles de euros en 2016**

334.375 miles de euros en 2015

315.109 miles de euros en 2014

Otros ingresos de explotación **360 miles de euros en 2016**

431 miles de euros en 2015

331 miles de euros en 2014

Ingresos financieros **37 miles de euros en 2016**

192 miles de euros en 2015

179 miles de euros en 2014



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

415 Millones de euros en 2016

448 millones de euros en 2015

200 millones de euros en 2014

Compras **26.245 miles de euros en 2016**

15.168 miles de euros en 2015

18.898 miles de euros en 2014

Trabajos realizados por otras empresas **103.520 miles de euros en 2016**

55.255 miles de euros en 2015

52.737 miles de euros en 2014

Sueldos y salarios **38.365 miles de euros en 2016**

28.593 miles de euros en 2015

30.318 miles de euros en 2014

Otros gastos de explotación **122.149 miles de euros en 2016**

83.697 miles de euros en 2015

59.570 miles de euros en 2014

Gastos financieros **47.891 miles de euros en 2016**

50.042 miles de euros en 2015

22.219 miles de euros en 2014

Dividendos **54.665 miles de euros en 2016**

207.003 miles de euros en 2015

0 miles de euros en 2014

Impuesto sobre sociedades y tributos **22.215 miles de euros en 2016**

7.975 miles de euros en 2015

16.180 miles de euros en 2014



VALOR ECONÓMICO RETENIDO

147 Millones de euros en 2016

-113 millones de euros en 2015

116 millones de euros en 2014

Apoyo a proveedores locales

La gestión de proveedores resulta estratégica para el Grupo Euskaltel puesto que la producción, la distribución y la garantía del servicio se fundamentan en los 1.162 proveedores, siendo 330 los más significativos, por ser el 97% del total de las compras realizadas.

Puesto que la eficiencia operativa depende en gran medida de los proveedores, se mantiene desde el Grupo Euskaltel una relación cercana y transparente, haciendo partícipes a los proveedores de la estrategia y la cultura de la compañía.

Toda la cadena de valor sigue una estrategia a largo plazo basada en la confianza mutua y acuerdos duraderos. Asimismo, el Grupo considera clave que los proveedores compartan su política de responsabilidad social en materia de aspectos claves como la calidad, la seguridad y la salud en el trabajo, la igualdad de derechos y el respeto al medio ambiente entre otros, así como el seguimiento de los Códigos Éticos y de Conducta del Grupo. Además, los principales proveedores son firmantes del Pacto Mundial.

En 2016, se colaboró con 624 proveedores locales, de los cuales el 56,6% superan el volumen de compra de 6.000€. Además, en 2016 no se ha contratado a ningún proveedor que suponga más del 5% del volumen de compras totales exceptuando ZTE por ser

una alianza estratégica que supuso un 13,8% del volumen total de las compras.

El mayor volumen se centra en la compra de servicios (Operación de Red, Atención al cliente, ingeniería, etc) que suponen aproximadamente más del 53,2% del volumen anual. Destacan también las compras de Tecnología, que suponen más del 29,2% del volumen anual de compras.

El alto volumen de la compra de servicios permite que las compras en las zonas donde el Grupo opera tengan un peso importante, suponiendo el 48,3%. El resto de las compras son realizadas en otros países debido a la complejidad del sector.

En la última década, Euskaltel ha contratado 2.500 millones de euros con proveedores vascos y ha dedicado a I+D+i más de 140 millones de euros.

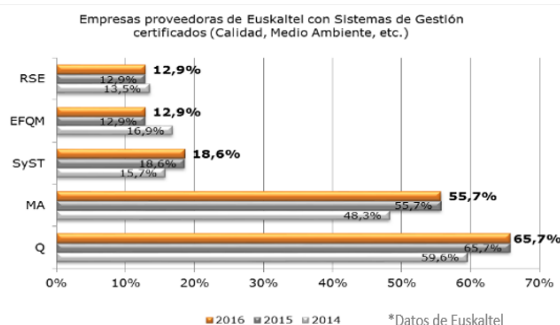
Como operador de servicio de telecomunicaciones, el Grupo Euskaltel trabaja en potenciar las capacidades de los proveedores a través de cursos e información que mejoran su competitividad y realizan evaluaciones periódicas con el fin de identificar mejoras en la cadena de valor.

El sistema de gestión cuenta con una herramienta en la que están acreditados el 100% de los proveedores y sus trabajadores, que nos prestan servicios con su personal en nuestras instalaciones.

Territorio	% de volumen de compras
País Vasco	32,4%
Galicia	15,9%
Otros	51,7%

34,4%

incremento de compras a proveedores vascos en 2016



La integración ha permitido afianzar los lazos y sinergias de los proveedores potenciando la eficiencia y optimización de los procesos del Grupo.

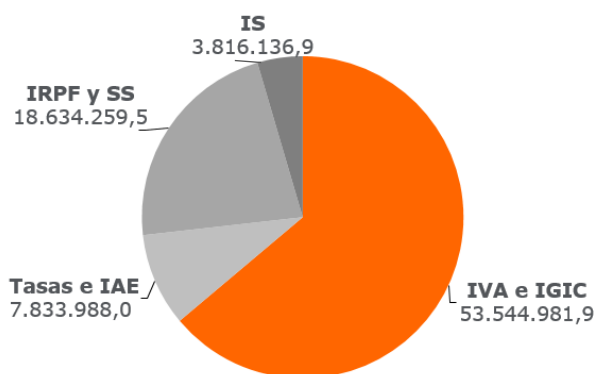
Fiscalidad responsable

Uno de los valores diferenciales del Grupo Euskaltel es su vinculación con el entorno local y sus prioridades, centradas en el desarrollo de las comunidades del País Vasco y Galicia.

Por ello, uno de sus compromisos más arraigados es el de impulsar la economía local proporcionando riqueza intrínseca en la sociedad a través de creación de puestos de trabajo y esencialmente

contribuyendo al fortalecimiento de las arcas públicas mediante la tributación de impuestos.

De esta forma, el impulso al desarrollo social y económico se basa en las prácticas fiscales del Grupo, que aseguran el cumplimiento de la normativa tributaria aplicable, dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial.



83,8

millones de euros en impuestos pagados en 2016 (incluyendo propios y recaudados)



Compromiso social

Iniciativas sociales

De acuerdo a la misión del Grupo Euskaltel, la contribución al desarrollo económico y social de la comunidad es una de las principales prioridades para la compañía. Así, se desarrollan distintas iniciativas en País Vasco y Galicia relacionadas con el entorno local, la mayoría centradas en la promoción de la I+D.

Un año más, el Grupo ha colaborado con diversas entidades sociales apoyando a los colectivos desfavorecidos del entorno local a través de la tecnología. Con la ayuda de la Fundación Euskaltel Konekta se llevan a cabo iniciativas tan conocidas como el *Telemaratoia* que organiza anualmente EITB con el objetivo de recaudar fondos para la investigación de enfermedades raras, o el apoyo al Teléfono de la Esperanza.

El compromiso social apoya también la educación de los jóvenes, a través de convenios con diferentes agentes educativos, como son la Federación de Ikastolas, Escuela Pública, Universidades, centros de formación profesional, etc. En 2016, Orkestra -Instituto Vasco de Competitividad- y Euskaltel crearon una cátedra de Economía Digital, y se organizaron encuentros en centros de FP. Al mismo tiempo, desde Euskaltel se

trabajó en la promoción del euskera a través de diferentes iniciativas internas como externas, impulsadas para fomentar su uso.

El Grupo Euskaltel apuesta por proyectos solidarios, donando fondos a través de la recaudación obtenida por diferentes iniciativas puestas en marcha por parte de sus empleados. Durante el año 2016 fue la ONG Salvamento Marítimo Humanitario el beneficiado a quien además de donarles los 4.000 € recaudados, se dio visibilidad al proyecto tanto dentro como fuera de Euskaltel. A esta actividad se unen nuestra colaboración con los más desfavorecidos, con la colaboración en Gure Señeak, Walk on Project y Acción contra el Hambre entre otros.

Tenemos claro que debemos humanizar la tecnología creando servicios y soluciones por y para las personas

Por otra parte, desde R se impulsa la cultura local con colaboraciones con entidades como el Museo do Pobo Galego, y se apoyan iniciativas contra la violencia de género, entre otros.



Reconocimientos Familia Euskadi 2016 - AFAE



Socio de Honor 2016 Fundación Athletic



Premio Getxo Sasoian 2016



Reconocimiento Elhuyar Saria

85

colaboraciones
con entidades
sociales

+10

convenios con
instituciones
educativas

Patrocinios

En 2016 Euskaltel ha mantenido una política de patrocinio en la que el objetivo es que la marca Euskaltel esté vinculada con aquellos valores con los que nos sentimos identificados y así queremos que la sociedad nos perciba. Como empresa tecnológica, además de colaborar con eventos relacionados con la tecnología e innovación como la Telekogaua, Encuentros Digitales etc, hemos facilitado la experiencia del cliente con instalación de servicio WiFi en la Azoka de Durango, y en los festivales de música BBK Live, Kutxa Kultur y Azkena Rock.

En el patrocinio deportivo es conocida la participación de Euskaltel en los cuatro clubs vascos de fútbol de primera división: Alavés, Athletic, Eibar y Real Sociedad. Y es de reseñar el acuerdo cerrado como patrocinador principal del Athletic Femenino, visualizando el compromiso de Euskaltel con la igualdad de oportunidades.

Pero no podemos olvidar el valor de las acciones culturales en la riqueza de un País, y en este caso requieren mención especial el acuerdo con Zinegoak (Festival de Cine LGTB), exposición de los “Colosos Jurásicos” en colaboración con EHU-UPV, la exposición de “Estereoskopiko” en el Museo Marítimo de Bilbao, así como la participación en los patronatos de la Fundación Guggenheim, Fundación Artium y Kursaal Eszena.

Además, como cada año, Euskaltel ha apoyado el deporte y la vida saludable a través del patrocinio en diferentes carreras populares, campeonato de skate y surf, y colaborando con los equipos de fútbol y baloncesto.

Y no podemos olvidar el compromiso con el tejido empresarial y nuestra

aportación y colaboración desde Asociaciones de Comerciantes que velan por el pequeño comercio hasta con las patronales.

La actividad familiar sigue siendo un referente en la generación de patrocinios o eventos propios. Así surgen diferentes actividades para poner en valor el deporte en familia, como el Euskaltel Kirol Eguna de Bilbao y de Donostia que aglutinan en una única jornada a miles de personas y familias que se unen en pro del deporte y de la diversidad funcional a través de disciplinas deportivas adaptadas. Asimismo, en materia de integración e igualdad, Euskaltel trabaja conjuntamente con la Fundación Athletic en la inclusión de personas con discapacidad intelectual a través de un torneo de Fútbol-4 en el que participan equipos mixtos.

Por otra parte, desde R se patrocinan sobre todo eventos relacionados con el emprendimiento TIC en Galicia, como pueden ser Laconnetwork o Sementes Monforte de apoyo al emprendimiento local. Además se impulsa la cultura digital a través de charlas y cursos de ciberseguridad y manejo de las redes sociales, y eventos como “A noite galega das telecomunicacións” o de ingeniería informática, congregando a más de 1.100 universitarios. En Vigo se patrocina el Hackatton, un evento que promueve el desarrollo software que en 2016 reunió a 84 participantes. También se apoyan deportes como el golf o el baloncesto.

438.530

Personas beneficiadas gracias a las actividades patrocinadas por el Grupo

Actividad Institucional

Euskaltel actúa en varios organismos locales y estatales con una participación ejecutiva y activa. Ostenta la presidencia de Izaite (Foro de Empresas Vascas para

la sostenibilidad), la de Innobasque, la vicepresidencia del Instituto Vasco de Competitividad, y de Eiken y el Cluster Audiovisual del País Vasco.



Fundación Euskaltel Konekta

Además de las iniciativas impulsadas por las marcas Euskaltel y R, desde la Fundación Euskaltel Konekta se llevan a cabo diversos programas dirigidos a impulsar y desarrollar nuevos proyectos en el contexto de las tecnologías de la información y la comunicación.

Las acciones desarrolladas por la fundación se dirigen a clientes, empresas, empleados, emprendedores, jóvenes, sociedad en general y diferentes ONG con el objetivo de involucrar al entorno local en la pasión por la tecnología y la transformación digital.



Principales iniciativas impulsadas por la Fundación Euskaltel Konekta

Euskal Encounter: Bajo la denominación de Euskal Encounter (encounter.eus) se celebraron durante el 2016 Euskal Encounter, Gipuzkoa Encounter y Araba Encounter. Reuniones multitudinarias de aficionados y profesionales de la informática que lleva celebrándose en Euskadi desde 1994. Durante varios días los asistentes buscan intercambiar conocimientos y realizar todo tipo de actividades relacionadas con la informática y las nuevas tecnologías con apuestas personales o atendiendo a los retos planteados por la organización. Las cifras de la Euskal Encounter en 2016 fueron: 4.608 ordenadores en red, 40 Gbps de conexión a Internet, 35.000 metros cuadrados ocupados en el Bilbao Exhibition Centre y 4 días de actividad ininterrumpida. Dentro de la misma se organiza también la Opengune, donde empresas del sector informático presentan sus productos en esta área en el que, además, se programan conferencias y muestras sobre temas de actualidad informática y talleres para acercar la tecnología a todas las personas interesadas.



GameGune: Este evento basado en videojuegos de deportes electrónicos puso a disposición de los asistentes el juego Hearthstone en el Palacio Kursaal de Gipuzkoa. El evento se retransmitió en seis idiomas superando los 400.000 espectadores. Los mejores jugadores del mundo se dieron cita en Donostia resultando vencedor el actual campeón de la Blizccon, el Ruso Pavel Beltukov.



Innova: Evento en el cual, mediante conferencias, se debaten aspectos importantes para la innovación, el emprendimiento, el liderazgo y la motivación. El patrocinio de Euskaltel Konekta da visibilidad, mediante conferencias de responsables de Euskaltel, del papel vertebrador que ejerce el operador en la sociedad digital vasca.

Bime: El Bime Hackday congrega a personas interesadas por la música y el desarrollo de las nuevas tecnologías. A través de workshops los asistentes conocen las últimas tendencias en desarrollo web, aplicaciones móviles, videojuegos y nuevos dispositivos.

Women in progress: En 2016 la Fundación Euskaltel Konekta participó en la jornada sobre “Mujer y tecnología”, con el objetivo de sensibilizar a la sociedad acerca de la brecha de género que existe en el sector tecnológico, destacando las oportunidades que existen en el mercado laboral, al tiempo que difundía los valores de la compañía asociados a la igualdad.

First Lego League: FIRST Lego League es un torneo internacional con formato de evento deportivo para el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas, el espíritu creativo y la innovación entre escolares de 10 a 16 años. La finalidad es educar divirtiendo a través de la elaboración de un proyecto científico, el diseño y programación del robot Lego Mindstorm y la demostración de los valores FLL (trabajo en equipo, competición, innovación, inclusión, etc.). Todo ello bajo el marco de un reto global o desafío cuyo alcance afecta a toda la humanidad.

Kbi: Euskaltel Konekta es 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.

Global Innovation Day: Global Innovation Day es la gran cita de la innovación vasca organizada por Innobasque. 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. El apoyo de Euskaltel Konekta refleja la importancia que la Fundación da a la innovación y a la transformación digital.

Festivales de Música: Los tres festivales de música más importantes de Euskadi organizados por Last Tour han contado con la presencia de Euskaltel Konekta. El BBK Live, un festival de música pop y rock que se celebra con carácter anual en el mes de julio en la ciudad de Bilbao, y de los más importantes del estado. El Kutxa Kultur, una nueva apuesta en la ciudad de Donostia. Y por último el Azkena Rock, un festival rock de bandas underground junto con cabezas de cartel conocidas.



Qué hemos logrado en 2016			
Integración de actividades institucionales y patrocinios de Euskaltel y R	X	Identificar proyectos sociales en los que la tecnología produzca ventajas competitivas	X
Consolidación de eventos propios	✓	Realizar el seguimiento de la correcta ejecución de los contratos de Outsourcing	✓
Reactivación de encuentros comerciales para la captación y fidelización	✓	Evaluar a la cadena de suministros por su vinculación con las políticas ambientales y de Derechos Humanos de Euskaltel	X
Impulso a las experiencias del cliente con entradas, redes sociales, sorteos, etc	✓	Revisar el proceso de homologación a proveedores	X
Especialización en los actos de Euskaltel Konekta	✓	Continuar con la implantación de acciones enmarcadas en la política de Buen Gobierno	✓
Afianzar las Open Gune como espacio de acercamiento de posibles clientes Encounter	✓	Revisar la política de RSE y establecer una nueva estrategia de Responsabilidad Empresarial	✓
Trabajar el ámbito social de las tecnologías con mayores y formación mediante el voluntariado corporativo	✓	Trabajar en la integración de las organizaciones de Euskaltel y de R	✓

En qué vamos a trabajar en 2017	
Identificar y compartir las buenas prácticas de responsabilidad social corporativa entre los proveedores	Incrementar la relación y el número de convenios con centros educativos y tecnológicos
Valorar los criterios ESG en la selección de proveedores del Grupo	Conocer el impacto de las acciones de patrocinio y compromiso social



Capital Intelectual

Como operador de telecomunicaciones, el Grupo Euskaltel tiene el objetivo de impulsar el desarrollo digital en el entorno empresarial y en la vida de las personas.

Además, apoya la innovación sostenible teniendo en cuenta los nuevos avances tecnológicos que permiten considerar factores sociales y ambientales en el diseño y la implementación de productos y servicios del Grupo.

Una empresa es innovadora si su equipo humano es innovador. La innovación reside en las personas que forman parte de las empresas.

Todo ello no sería posible sin un equipo preparado y de vanguardia, conocedor de los nuevos progresos y mejoras en el mundo digital, como es el equipo humano del Grupo Euskaltel.

En 2016, la actividad de innovación del Grupo se ha centrado en la mejora de la excelencia operativa, la innovación de producto y el desarrollo de nuevas áreas de

negocio, sobre todo en los campos de IoT (Internet of Things) e Inteligencia Artificial. Para ello se han creado nuevas unidades organizativas y un nuevo plan general de innovación del Grupo Euskaltel.

Los proyectos de innovación referentes a la mejora de la red se centran en mejorar el funcionamiento de la red de acceso radio, tanto WiFi como 4G. También se han introducido mejoras en el acceso lanzado las primeras unidades comercializadas sobre redes FTTH. En la operativa de procesos tratan de desarrollar nuevos sistemas y se basan fundamentalmente en la automatización, el fomento del autoservicio de clientes y la mejora de experiencia de usuario. Por otro lado, existen proyectos de innovación de producto centrados en el diseño de nuevos productos audiovisuales, con la integración de un nuevo decodificador 4K y una tienda de aplicaciones para televisión. Por último, en 2016 el Grupo Euskaltel ha trabajado de forma intensa en relación al internet de las cosas (IoT), introduciendo nuevos servicios innovadores para las familias.



Contribución a los ODS

INNOVACIÓN SOSTENIBLE

Impulsamos la investigación para proporcionar a nuestros clientes dispositivos y servicios adaptados a sus necesidades y en línea con las últimas tendencias del mercado.

82.000

Nuevos productos

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Acompañamos y guiamos a los usuarios en las nuevas formas de hacer las cosas y de interactuar con los demás.



3ollosR y Euskaltel Life

El nuevo servicio permite desde encender una lámpara o la calefacción con el móvil hasta programar avisos si se detentan movimientos en casa a horas inusuales. Además, se pueden conocer los consumos energéticos del hogar o negocio, lo que supone una contribución a la eficiencia energética y un ahorro en costes de facturas.

La interconexión digital de objetos cotidianos con Internet es una revolución tecnológica que ya forma parte del presente. Por ello, el Grupo Euskaltel desarrolla diferentes herramientas para ayudar a los usuarios a controlar y gestionar sus hábitos cotidianos a través de sus dispositivos, como puede ser el teléfono móvil o la tablet.

Prest16

Euskaltel, organizador del evento PREST'16 por quinta vez en Donostia, puso de manifiesto la necesidad de la transformación digital de las empresas como proceso inexorable para crecer.

Alberto García Erauzkin, presidente del Grupo Euskaltel, invitó a todos los asistentes a abordar la transformación digital como una enorme oportunidad "para avanzar en la consecución de los objetivos empresariales y para encontrar nuevas vías de crecimiento. En definitiva, para hacer las cosas mejor".



El PREST, dirigido a pequeñas y medianas empresas, tiene el objetivo de generar espacios de encuentro alrededor de las ideas emergentes en la gestión. Un total de 150 empresarios acudieron al emblemático edificio de Tabakalera en Donostia para seguir los principales avances tecnológicos hacia la transformación digital.

En 2016 el evento contó con Enrique Dans, Profesor de Innovación en IE Business School, como invitado especial, el cual centró su intervención en los nuevos retos que plantea en las empresas la transformación digital, y aportó pautas generales para su adaptación.

En qué vamos a trabajar en 2017
Desarrollo e introducción de nuevos tipos de sensores en el mercado y sensorizar la calidad de red propia.
Integración en IoT residencial de sensores específicos para el vehículo y sensores de seguridad y alarma conectada.
Apoyo al emprendimiento a través de un Plan de ayuda a startups y un Plan de vigilancia tecnológica en colaboración con agentes de innovación externos.
Aportación de recomendaciones para ayudar a las familias a mejorar su eficiencia energética en el hogar.
Lanzamiento de un nuevo servicio para introducir a las pymes en la industria 4.0 permitiendo el almacenamiento y el análisis de los datos de cada elemento de producción.



8.

Otra información

Sobre este Reporte

Alcance y perfil de la Memoria

Euskaltel y R publican por primera vez su Memoria de Sostenibilidad como Grupo Euskaltel, mediante la cual se pretende ofrecer información transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos económicos, sociales y ambientales identificados como más relevantes.

El Grupo Euskaltel ha elaborado esta Memoria de acuerdo con la guía Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacional de referencia para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Para la elaboración del presente informe se han seguido los principios y contenidos definidos en la versión de la guía G4 del GRI. Para cumplir con las directrices marcadas por GRI, la Compañía ha realizado un ejercicio de análisis de materialidad que le ha permitido centrar sus esfuerzos en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y económica que son relevantes para su negocio e influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés de la compañía. La opción de conformidad con la Guía es la “comprehensive” presentándose al final de este reporte el índice de contenidos GRI de la opción elegida. Euskaltel está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y la presente memoria de

responsabilidad social corporativa sigue los Principios establecidos por dicha iniciativa.

La presente Memoria pone el foco en aquellos asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad realizado, cuyo proceso de elaboración y resultados se muestran en las páginas siguientes. Cabe mencionar que el listado de asuntos relevantes obtenido a partir del citado análisis incluye algunos aspectos adicionales propios de la actividad del Grupo Euskaltel que, si bien no están contemplados por GRI, son relevantes para la gestión sostenible del Grupo. Los datos de esta Memoria marcarán la línea base sobre la cual se podrá valorar la evolución del desempeño del Grupo Euskaltel a lo largo del tiempo. Actualmente se está trabajando en la ampliación e integración del sistema de Reporting que permita ampliar el alcance de todos los indicadores para los próximos ejercicios. El contenido de esta Memoria se amplía con la siguiente información pública en la página web del Grupo Euskaltel, como Declaración Ambiental EMAS, Informe de Gobierno Corporativo, Cuentas Anuales e Informe de Gestión, entre otros.

Diálogo con los grupos de interés

Análisis de materialidad

El Grupo Euskaltel ha realizado su análisis de materialidad siguiendo las directrices del estándar GRI G4, el cual propone los siguientes tres pasos:

- **Identificación:** detectar los aspectos materiales y su cobertura (se debe atender a su repercusión en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización, fuera y dentro de la misma). Para ello se han analizado las siguientes fuentes por orden de relevancia: líneas estratégicas de la compañía, legislación, estándar de reporting GRI G4, temas considerados por empresas homólogas, principios del Pacto Mundial, tendencias globales de RSC, medios de comunicación y analistas.

- **Priorización:** determinar el contenido del reporte a través de la priorización de los aspectos y asuntos relevantes identificados mediante un proceso participativo de las direcciones de las áreas del Grupo, que trasladan el feedback obtenido de diferentes

estudios y encuestas realizadas a los principales grupos de interés, como las encuestas de clima, de sociedad y de experiencia de cliente entre otros.

- **Validación:** determinar los contenidos finales. La lista de aspectos relevantes ha sido validada por la alta dirección del Grupo, así como su cobertura y priorización.

El resultado de estos tres primeros pasos es una lista de aspectos materiales, indicados en la tabla, los cuales guardan relación con la sostenibilidad del negocio y han servido a la organización para elaborar una lista de contenidos básicos específicos relacionados con los diferentes ámbitos de actuación, que deben incluirse y abordarse en la memoria dando respuesta a las expectativas de los grupos de interés de la Compañía.

A continuación, se muestra el listado de los asuntos relevantes identificados durante el análisis de materialidad:

Ámbito	Asuntos relevantes identificados	Capítulo
Gobierno corporativo	Modelo de Cumplimiento	2. Capital Organizativo y Cultural
	Modelo de Gobierno, Gestión y Reporting de la información no financiera (RSE)	2. Capital Organizativo y Cultural
	Identificación y consideración de mejores prácticas en materia de buen gobierno y protección de los accionistas	2. Capital Organizativo y Cultural
	Modelo Relacional	2. Capital Organizativo y Cultural
Ética y transparencia	Fiscalidad responsable	6. Capital Relacional
	Transparencia de la información no financiera	6. Capital Relacional
Personas	Diversidad e igualdad de oportunidades	3. Capital Humano
	Desarrollo y sucesión	3. Capital Humano
	Atracción y retención del talento joven	3. Capital Humano
	Empresa saludable	3. Capital Humano
Clientes	Marketing, Publicidad y Comunicación con clientes	4. Capital Cliente
	Privacidad y seguridad de los clientes	4. Capital Cliente
	Inclusión digital	4. Capital Cliente
	Salud digital	4. Capital Cliente
	Calidad y satisfacción	4. Capital Cliente
Aportación a la sociedad	Acción Social	6. Capital Relacional
	Diálogo con los Grupos de Interés	6. Capital Relacional
Proveedores	Consideración de aspectos RSE en cada fase del proceso de compras	6. Capital Relacional
	Transparencia e igualdad de oportunidades	6. Capital Relacional
Medio Ambiente	Excelencia en la gestión ambiental (Green Organization)	5. Capital Natural
	Comunicación del desempeño ambiental (Green Communication)	5. Capital Natural
	Green Product	5. Capital Natural
	Lucha contra el cambio climático	5. Capital Natural
Innovación	Innovación Sostenible	7. Capital Intelectual
Integración	Integración	1. Grupo Euskaltel de un vistazo

Canales de diálogo

El Grupo Euskaltel basa su modelo de negocio en la relación con sus grupos de interés, y se adapta a sus preocupaciones y necesidades. Entender sus expectativas y considerarlas en los planes estratégicos es una de las prioridades establecidas.

Una de las fortalezas de Euskaltel es su creación de valor a nivel local, en las comunidades de País Vasco y Galicia, y su cercanía comienza por el diálogo continuo, fluido y bidireccional con todos los grupos de interés a través de diferentes canales como encuestas, reuniones, redes sociales o portales específicos. Esto permite conocer las principales preocupaciones de los grupos de interés y concretar acciones relacionadas que den respuesta a sus necesidades y expectativas.

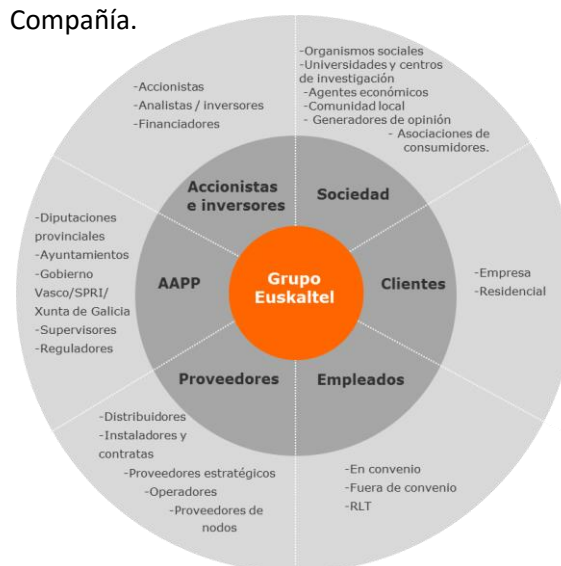
Además, la política de Responsabilidad Social del Grupo establece los compromisos y líneas generales a cumplir para cada segmento relacionado con la compañía, y el objetivo común de cercanía hacia las personas relacionadas con Euskaltel. Asimismo, el Plan Director RSE se basa en las expectativas identificadas en consultas a los grupos de interés que se conocieron a través de diferentes encuestas y estudios.

Los grupos de interés del Grupo Euskaltel se han identificado a través de varios análisis de relación de la compañía con el entorno, tendencias en el sector de las telecomunicaciones, encuestas de clima y

estudios propios sobre el comportamiento del consumidor y la satisfacción de los empleados, contrastado posteriormente por las áreas del Grupo.

Por otro lado, en el proceso de integración ha sido fundamental la comunicación con todos los grupos de interés, especialmente con los empleados. Por ello, se elaboraron planes de comunicación interna con el fin de reducir la incertidumbre, alinear a las personas con la misión y visión de la compañía y dar a conocer los avances del proceso.

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.



Principales canales de diálogo

Grupo de interés	Herramienta de comunicación	Periodicidad	Principales expectativas identificadas	Considerado*
Sociedad	Redes sociales	Continua	Empleabilidad local, compromiso con las asociaciones e instituciones locales, iniciativas sociales y fomento de la cultura.	Sí
	Colaboración con universidades y otras instituciones	Continua		
Clientes	Páginas web de Euskaltel y R	Continua	Atención cercana al cliente, transparencia en las tarifas, inclusión digital, calidad de servicio, inversión en I+D+i, salud digital y privacidad de los datos entre otros.	Sí
	Aplicaciones móviles	Continua		
	Reclamaciones	Continua		
	Encuestas de satisfacción	Bienal		
Empleados	Intranet	Continua	Calidad de vida en el trabajo, bienestar y salud, igualdad de oportunidades, compromiso con los empleados, formación y desarrollo.	Sí
	Encuesta de Clima	Anual		
	Canales de comunicación interna	Continua		
Proveedores	Encuesta de Sociedad	Bienal	Compra local y transparencia e igualdad de oportunidades.	Sí
AAPP (Adm. Públicas)	Encuesta de Sociedad	Bienal	Transparencia, cumplimiento de la legislación, gestión ambiental y gestión de personas.	Sí
Accionistas e inversores	Junta general de accionistas	Bienal	Resultados en ratings, gestión de riesgos y resultados financieros	Sí
	Oficina de relación con inversores	Continua		

*Considerado en la Memoria

Informe de la Entidad Certificadora

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2017/0005

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

EUSKALTEL, S.A.

TITULADA: MEMORIA 2016 EMPRESA RESPONSABLE

Conforme con: La Guía G4 del Global Reporting Initiative

Opción GRI aplicada: Exhaustiva.

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

Fecha de emisión: 2017-05-22



Avelino BRITO MARQUINA
Director General

Tablas GRI

Memoria de Empresa Responsable Grupo Euskaltel				
G4	Descripción	Observaciones/referencia directa	Alcance	rev
"STANDARD DISCLOSURES" GENERALES				
Estrategia y análisis				
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	(3, 4) Carta del Presidente y del Consejero Delegado	Grupo	
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	(5, 12-18) Grupo Euskaltel de un vistazo y Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
Perfil de la Organización				
G4-3	Nombre de la organización.	Euskaltel, S.A	Grupo	
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	(5,6) Grupo Euskaltel de un vistazo	Grupo	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	(70) Contraportada	Grupo	
G4-6	Número de países en los que opera la organización.	(5) Grupo Euskaltel de un vistazo	Grupo	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Euskaltel, S.A	Grupo	
G4-8	Mercados servidos (incluyendo desglose geográfico).	(5) Grupo Euskaltel de un vistazo	Grupo	
G4-9	Dimensiones de la organización informante.	(5) Grupo Euskaltel de un vistazo	Grupo	
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores.	(20) Capital Humano	Grupo	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	(20) Capital Humano	Grupo	
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	(44) Capital Relacional Los proveedores de Grupo Euskaltel en 2016 están ubicados en la CE, salvo 27 que se encuentran en Canadá (1), China (1), Colombia (1), Israel (3), México (1), Nueva Zelanda (1), Suecia (1), Suiza (2) y en EEUU (16).	Grupo	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad de la organización o en la cadena de suministro.	(3) Carta del Presidente y del Consejero Delegado (5-7) Grupo Euskaltel de un vistazo (12) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	(17) Capital Organizativo y Cultural (37, 40) Capital Natural	Grupo	
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	(4) Carta del Presidente y del Consejero Delegado (46-50) Capital Relacional	Grupo	
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	(4) Carta del Presidente y del Consejero Delegado (10) Grupo Euskaltel de un vistazo (46-50) Capital Relacional (53) Otra Información	Grupo	
Aspectos materiales y de cobertura				
G4-17	Listado de entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	(53) Otra información Para facilitar la consecución de sus objetivos empresariales, Euskaltel participa en las siguientes empresas: Hamaika Telebista Hedatzeko Taldea, Cinfo y Safelayer Secure Communications.	Grupo	
G4-18	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	(30, 53-55) Capital Cliente y Otra información	Grupo	
G4-19	Aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido de la Memoria.	(54) Otra información	Grupo	
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	(54) Otra información	Grupo	
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	(54) Otra información	Grupo	
G4-22	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a Memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	(53) Otra información	Grupo	
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance o la cobertura de los aspectos de la Memoria.	(53) Otra información	Grupo	
Compromiso con los grupos de interés				
G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	(55) Otra información	Grupo	

Memoria de Empresa Responsable Grupo Euskaltel				
G4	Descripción	Observaciones/referencia directa	Alcance	rev
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	(55) Otra información	Grupo	
G4-26	Descripción del enfoque de organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con la que se colabora.	(30) Capital Cliente (54-55) Otra información	Grupo	
G4-27	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	(54-55) Otra información	Grupo	
Perfil de la memoria				
G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Ejercicio 2016.	Grupo	
G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiera).	Ejercicio 2015.	Euskaltel	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual.	Grupo	
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contraportada.	Grupo	
G4-32	Opción de conformidad con el estándar elegida por la organización.	(56) Informe de verificación	Grupo	
G4-33	Políticas y prácticas vigentes con respecto a la verificación externa de la Memoria.	(56) Informe de verificación	Grupo	
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y comités.	(12-15) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-35	Delegación de autoridad del máximo órgano de gobierno a directivos y otros empleados.	(12-15) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental.	(12-15) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-37	Procesos de consulta entre grupos de interés y el Consejo de Administración.	(12, 13) Capital Organizativo y Cultural (55) Otra Información	Grupo	
G4-38	Composición del máximo órgano de gobierno.	(12-15) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo, y las razones para ello.	(12-15) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-40	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno.	(12-15) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-41	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Apartado D.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016 del Grupo Euskaltel.	Grupo	
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.	(12) Capital Organizativo	Grupo	
G4-43	Conocimiento del máximo órgano de gobierno sobre aspectos económicos, ambientales y sociales.	El Consejo de Administración es informado anualmente de los temas relacionados con la gestión económica, social y ambiental. Durante el 2016 se ha aprobado la política de RSE del Grupo.	Grupo	
G4-44	Desempeño del máximo órgano de gobierno.	(12-15) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-45	Procedimiento 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.	Apartado E. del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016 del Grupo Euskaltel	Grupo	
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.	Apartado E. del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016 del Grupo Euskaltel	Grupo	
G4-47	Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno de los impactos, riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales.	(12-15) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-48	Máximo órgano responsable de la revisión y aprobación del informe.	Consejo de Administración es el órgano responsable de la revisión y aprobación de la presente Memoria de RSE 2016, tras su verificación por un tercero.	Grupo	
G4-49	Procedimiento para comunicar asuntos de crucial al máximo órgano de gobierno.	El Consejero Delegado es la persona encargada de trasladar al Consejo toda la información acerca de la evolución de la Compañía.	Grupo	

Memoria de Empresa Responsable Grupo Euskaltel																				
G4	Descripción	Observaciones/referencia directa	Alcance	rev																
G4-50	Asuntos de crucial interés comunicados al máximo órgano de gobierno.	Con carácter general a lo largo del 2016 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, Salida a Bolsa de la Compañía y la Adquisición de R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A, así como el nuevo Plan de RSE 2016-2018, entre otros.	Grupo																	
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.	Apartado A.1. Informe anual sobre Remuneraciones 2016 de Euskaltel, S.A.	Grupo																	
G4-52	Procedimiento para determinar las retribuciones del máximo órgano de gobierno y la alta dirección, indicando si se recurre a consultores independientes.	Apartado A.2. Informe anual sobre Remuneraciones 2016 de Euskaltel, S.A.	Grupo																	
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.	(15) Capital Organizativo y Cultural	Grupo																	
G4-54	Relación entre remuneraciones en la organización.	La relación entre remuneraciones es de 2,11 a 1 en Euskaltel y de 1,70 a 1 en R (excluyendo al equipo directivo).	Grupo																	
G4-55	Incremento en las remuneraciones en la organización.	El incremento salarial en el sueldo medio ha sido de un 2,33% (Euskaltel), y 2,13% (R) incremento derivado de Convenio Colectivo. La relación ha sido 1 a 1, incluyendo al equipo directivo.	Grupo																	
Ética e integridad																				
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización.	(16) Capital Organizativo y Cultural	Grupo																	
G4-57	Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	(16) Capital Organizativo y Cultural	Grupo																	
G4-58	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	En la Intranet se encuentra el Código Ético y de Conducta que recoge tanto la ética de la organización como las conductas rechazables de los empleados, capítulo sobre anti-corrupción. Asimismo, R también dispone de su Código de Conducta propio. No obstante existen canales para recibir reclamaciones sobre impactos sociales que puedan afectar a Euskaltel como son: la dirección de correo asociada al contenido de la memoria de RC (memoriarc@euskaltel.com); la dirección de correo de Responsabilidad Social de Euskaltel (rse@euskaltel.com), así como los canales abiertos para la comunicación en el foro y las redes sociales del Grupo (Twitter, Facebook, Instagram...)	Grupo																	
"STANDARD DISCLOSURES" ESPECÍFICOS																				
ECONÓMICOS																				
Desempeño económico																				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	(43) Capital Relacional	Grupo																	
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático y otros asuntos de sostenibilidad.	Euskaltel, debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno, lo que condiciona el ámbito de los objetivos ambientales que establece y nos permite asegurar que del mismo no se derivan riesgos para la actividad de la empresa que no estemos gestionando. Como principal medida de su impacto en el cambio climático, 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.	Grupo																	
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	(25) Capital Humano. Euskaltel abona para todos sus empleados en su cotización mensual a la Seguridad Social, un importe en función de su salario para el Sistema Público de Prestaciones. Además, tiene habilitado un sistema de aportación privado con carácter voluntario, con ventajas fiscales, para aquellos empleados que quieran hacer una aportación individual. Además, todos los empleados del Grupo Euskaltel disponen de una serie de beneficios sociales, que bien tienen que ver con los productos o servicios que se prestan o bien están relacionados con la seguridad y salud.	Grupo																	
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	En el año 2016, el volumen de subvenciones cobradas ha ascendido a los 248 miles euros. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Euskaltel</td> <td>-230.897,55</td> <td>-367.192,54</td> <td>-331.491,14</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td>-17.068,69</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Grupo</td> <td>-247.966,24</td> <td>-367.192,54</td> <td>-331.491,14</td> </tr> </tbody> </table>		2016	2015	2014	Euskaltel	-230.897,55	-367.192,54	-331.491,14	R	-17.068,69			Grupo	-247.966,24	-367.192,54	-331.491,14	Grupo	
	2016	2015	2014																	
Euskaltel	-230.897,55	-367.192,54	-331.491,14																	
R	-17.068,69																			
Grupo	-247.966,24	-367.192,54	-331.491,14																	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	La relación entre el salario inicial y el salario mínimo local del Grupo en 2016 es 2,335, en 2015 2,258 y en 2014 fue 2,175.	Grupo																	

Memoria de Empresa Responsable Grupo Euskaltel				
G4	Descripción	Observaciones/referencia directa	Alcance	rev
G4-EC6	Proporción de altos directivos y todos los empleados directos, contratistas y subcontratistas procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	El Comité de Dirección está integrado por el Consejero Delegado y los Directores de Centros de Decisión. De ellos dependen las Direcciones de Función, la mayoría procedentes de la comunidad local. Por su parte, el Equipo Directivo del Grupo está formado por el Presidente, el Consejero Delegado, los Directores de Centros de Decisión y los Directores de Función. Euskaltel considera que su política de "puertas abiertas" desplegada a través de su Equipo Directivo, como responsables últimos de las personas de la organización, es la mejor forma de canalizar las sugerencias que éstas pudieran tener en relación al desempeño y marcha del Grupo en Euskadi y en Galicia.	Grupo	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	(31) Capital Cliente	Grupo	
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Grupo Euskaltel basa su vocación y enfoque de operador integral de telecomunicaciones con garantías de evolución a futuro en el despliegue de una red propia de alta capacidad y capilaridad, que permite la provisión de servicios diferenciados y de alto valor.	Grupo	
G4-EC9	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	(44) Capital Relacional	Grupo	
MEDIO AMBIENTE				
Materiales				
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	(41) Capital Natural	Grupo	
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	-Compra de equipos de cliente valorizados frente a total de equipos comprados: 0,82% (2016). -Uso de papel reciclado sobre el total del papel usado en todas las utilidades: 3,3% (2016). Ver tendencias en Anexo G4-EN2 (pág. 66) -Comercialización de equipos de cliente reacondicionados frente a total de equipos puestos en el mercado (Ver G4-EN28)	Grupo	
Energía				
G4-EN3	Consumo de energía dentro de la organización.	(41) Capital Natural	Grupo	
G4-EN4	Consumo energético externo.	(41) Capital Natural	Grupo	
G4-EN5	Intensidad de energía.	(41) Capital Natural	Grupo	
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	(39, 40, 41) Capital Natural (Grupo) Euskaltel ha definido el Plan de Eficiencia Energética para 2016, en el que se recogen las medidas establecidas para el ahorro en el consumo, tanto eléctrico como de combustible, donde se destacan las siguientes acciones: -Auditoría de Eficiencia Energética, con el objeto de identificar actuaciones dentro de los procesos de consumo energético que puedan contribuir al ahorro y la eficiencia de la energía consumida. -Campañas de sensibilización de las personas con relación al ahorro energético. -Racionalización del uso de luminarias en los edificios centrales, con mecanismos de apagado automático de luminarias (en los CPD) y continuando con los existentes (zonas de pasillos y de oficinas). -Instalación de equipamiento más eficiente energéticamente en los CPD (servidores) y consolidación de los servidores existentes. -Racionalización del uso de vehículos para desplazamientos de trabajo y de los desplazamientos entre las distintas ubicaciones del grupo Euskaltel. Utilización de videoconferencias para realizar reuniones entre empleados de distintas ubicaciones, evitando desplazamientos de larga distancia.	Grupo	
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Se tienen en cuenta los requisitos de consumo de los equipos de cliente durante la homologación de los mismos (Grupo). Asimismo, se calcula el consumo eléctrico en casa del cliente de los equipos comercializados, y los resultados en 2016 respecto al año anterior han sido los siguientes (Euskaltel): -un aumento del 3,9% en los equipos de acceso a internet, debido al aumento de las prestaciones (conexiones wifi) y de la velocidad de navegación de los nuevos modelos; -una reducción del 8,2% en los decodificadores de televisión, debido a la mejora de su eficiencia; y -un aumento del 21,3% en los terminales móviles, debido al aumento progresivo del tamaño de las pantallas y al incremento de las tecnologías inalámbricas instaladas (2G, 3G, 4G, WiFi, GPS, bluetooth, NFC) en los modelos más recientes.	Grupo / Euskaltel	
Agua				
G4-EN8	Captación total de agua.	(41) Capital Natural El agua consumida proviene de la red de abastecimiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao en el caso de Euskaltel y en el caso de R de las redes de la Empresa municipal de aguas de la Coruña S.A., Aqualia y Viaqua, dependiendo de la ubicación de los centros de trabajo.	Grupo	
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Durante el 2016, no se han registrado fuentes de agua afectadas por la captación.	Grupo	
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se usa ni se consume agua reutilizada, ni reciclada.	Grupo	

Memoria de Empresa Responsable Grupo Euskaltel				
G4	Descripción	Observaciones/referencia directa	Alcance	rev
Biodiversidad				
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	El Grupo Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante el 2016 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Debido a ello, no se ha afectado a áreas donde existen hábitats de especies en peligro de extinción.	Grupo	
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.			
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.			
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.			
Emisiones				
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	(39) Capital Natural. Las fuentes de emisión consideradas en el alcance 1 son: el consumo de combustible por los grupos electrógenos y por los coches de flota en misiones de trabajo, más los motivados por escapes de gases fluorados. Ver Anexo (pág.66)	Grupo	
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	(39) Capital Natural. La fuente de emisión considerada en el alcance 2 es el consumo eléctrico. Ver Anexo (pág. 66)	Grupo	
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	(39) Capital Natural. Las fuentes de emisión consideradas en el alcance 3 son: el consumo de combustible derivado del uso de medios de transporte no propiedad del Grupo utilizados en misiones de empresa (coches propiedad de los empleados, aviones, trenes, taxis) Ver Anexo (pág. 66)	Grupo	
G4-EN18	Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero.	(39) Capital Natural. Las emisiones (Alcance 1 y 2) son divididas entre la suma de los productos comercializados. Ver Anexo (pág. 66)	Grupo	
G4-EN19	Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	(39) Capital Natural	Grupo	
G4-EN20	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	Euskaltel no produce, importa ni exporta gases que agotan la capa de ozono. Desde 2012 Euskaltel tiene establecido un plan de sustitución del gas R-22, de tal forma que cuando se produzca una fuga de este gas, el equipo es eliminado o recargado con otros gases refrigerantes que no impactan en la capa de ozono (R-434.A o R-424.A)	Euskaltel	
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire.	Ver Anexo (pág.66)	Grupo	
Efluentes y residuos				
G4-EN22	Vertido total de aguas residuales.	El Grupo Euskaltel no tiene vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao en el caso de Euskaltel y en el caso de R el vertido se ha realizado a las redes de la Empresa municipal de aguas de la Coruña S.A., Aqualia y Viaqua dependiendo de la ubicación de los centros de trabajo.	Grupo	
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo.	(41) Capital Natural	Grupo	
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Durante el 2016 no se han registrado derrames accidentales.	Grupo	
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Todos los residuos peligrosos, incluidos los procedentes de baterías de plomo, se entregan a gestores de residuos autorizados ubicados en la CAPV y Galicia principalmente, en algunos casos puntuales a gestores autorizados de otras comunidades autónomas. No se han realizado movimientos transfronterizos de residuos peligrosos.	Grupo	
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	Durante el 2016 no se han producido vertidos que hayan afectado a fuentes de agua, ni a ecosistemas.	Grupo	
Productos y servicios				
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	(38, 39) Capital Natural Ver también G4-EN7	Grupo	
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	(38) Capital natural. Ver Anexo (pág.66)	Grupo	

Memoria de Empresa Responsable Grupo Euskaltel													
G4	Descripción	Observaciones/referencia directa	Alcance	rev									
Cumplimiento normativo													
G4-EN29	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante 2016 no se han registrado multas significativas en esta materia. Las reclamaciones de carácter ambiental recibidas se indican en el indicador G4-EN34.	Grupo										
Transporte													
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	(39) Capital Natural Para tratar de reducir el consumo de combustible, el Grupo ha establecido las siguientes medidas: -Priorización del uso de coches de flota en lugar de coches particulares de los empleados para los traslados en misiones de empresa. En general, los primeros consumen menos y emiten menor cantidad de CO2 (Euskaltel) -Utilización de videoconferencias para realizar reuniones, evitando desplazamientos de larga distancia (Grupo) -Análisis previo sobre el grado de necesidad de asistir a un acto externo (Grupo)	Grupo / Euskaltel										
General													
G4-EN31	Gastos e inversiones ambientales.	Ver Anexo (pág. 66)	Grupo										
Evaluación a proveedores en materia de medio ambiente													
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	El 100% de los nuevos proveedores se evalúan con respecto a criterios ambientales, dado que entre las cuestiones que se valoran en la evaluación periódica se incluye la disposición de un sistema de gestión ambiental. Actualmente 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.	Euskaltel										
G4-EN33	Impactos ambientales significativos, reales o potenciales, en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Derivado de las evaluaciones realizadas, Euskaltel no ha detectado ningún proveedor que tenga impactos ambientales negativos significativos.	Euskaltel										
Mecanismos formales para comunicar quejas en relación al medio ambiente													
G4-EN34	Número de quejas sobre impactos ambientales archivadas, presentadas y resueltas a través de mecanismos formales para comunicar quejas.	Todas las reclamaciones ambientales recibidas en 2016 se han resuelto y cerrado antes de finalizar el año y ninguna de ellas se ha considerado de carácter significativo. Ver Anexo (pág.66)	Grupo										
SOCIAL													
Prácticas laborales y ética en el trabajo													
Empleo													
G4-LA1	Número de empleados, tasa de nuevas contrataciones y tasa de rotación de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	Ver Anexo (pág. 67)	Grupo										
G4-LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	(26) Capital Humano	Grupo										
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	En los dos últimos años los datos de las personas que se acogieron a los permisos por maternidad y paternidad son: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Hombres</th> <th>Mujeres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>13</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>11</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> Todas esas personas se reincorporaron al término de la excedencia.		Hombres	Mujeres	2015	13	14	2016	11	8	Grupo	
	Hombres	Mujeres											
2015	13	14											
2016	11	8											
Relaciones Empresa/Trabajadores													
G4-LA4	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	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										
Salud y seguridad en el trabajo													
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Grupo Euskaltel tiene también constituido un Órgano que representa el 100% de los empleados. En Euskaltel participan cinco delegados de prevención y en el Comité de Seguridad y Salud de R participan 4 representantes de los trabajadores y 3 de la Compañía.	Grupo										
G4-LA6	Tipo de lesión y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	(27) Capital Humano Anexo (pág. 67)	Grupo										
G4-LA7	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de desarrollar enfermedades relacionadas con su trabajo.	No se identifican actividades profesionales o puestos de trabajo que tengan una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad sobre los trabajadores.	Grupo										
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	(26,27) Capital Humano	Grupo										

Memoria de Empresa Responsable Grupo Euskaltel																
G4	Descripción	Observaciones/referencia directa	Alcance	rev												
Formación y educación																
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, por género y por categoría de empleado.	(24) Capital Humano	Grupo													
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	En el Grupo Euskaltel se fomenta la formación de carácter práctico en competencias, tanto técnicas, como de habilidades. En Euskaltel, cada trabajador recibe la formación necesaria para el buen desempeño de su trabajo a la que puede acceder a través del portal del empleado. En R no existe un programa específico.	Grupo													
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	El porcentaje de personas con evaluación del desempeño es el siguiente: <table border="1"> <tr> <td></td> <td>2014</td> <td>2015</td> <td>2016</td> </tr> <tr> <td>Euskaltel</td> <td>98,86%</td> <td>98,83%</td> <td>99,50%</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td>95,54%</td> <td>96,52%</td> <td>95,00%</td> </tr> </table>		2014	2015	2016	Euskaltel	98,86%	98,83%	99,50%	R	95,54%	96,52%	95,00%	Grupo	
	2014	2015	2016													
Euskaltel	98,86%	98,83%	99,50%													
R	95,54%	96,52%	95,00%													
Diversidad e igualdad de oportunidades																
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría de empleado, desglosado por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Ver Anexo (pág. 67)	Grupo													
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres																
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	En línea con nuestra política sobre la gestión de personas, los salarios son individuales, es decir, se retribuye a cada persona en función de su responsabilidad, desempeño y aportación de valor a la compañía, no estableciéndose diferencias por razón de sexo, edad, entre otros.	Grupo													
Evaluación a proveedores en materia de prácticas laborales																
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Una vez evaluados los proveedores en clave riesgos corporativos no se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado en las prácticas laborales.	Grupo													
G4-LA15	Impactos en materia laboral significativos, reales o potenciales, en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No se han detectado impactos.	Grupo													
Mecanismos formales para comunicar quejas en relación a las prácticas laborales																
G4-LA16	Número de quejas relacionadas con prácticas laborales archivadas, presentadas y resueltas a través de mecanismos formales para comunicar quejas.	Durante 2016 se han registrado cuatro procedimientos de los cuales dos ya han sido cerrados. Los tres procedimientos abiertos anteriores a 2016 han sido cerrados.	Grupo													
Derechos humanos																
Inversión																
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, a excepción del cumplimiento legal en materia de seguridad.	Grupo													
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	En 2016, un 96% de la plantilla ha acudido a alguna de las jornadas sobre sensibilización que se han desarrollado en Euskaltel sobre empoderamiento de la mujer o mindfulness, entre otros temas. El total de horas computadas en este aspecto es de 855,5, existiendo 18 horas de formación adicionales, centradas en el Código Ético. Si tenemos en cuenta las 199 personas que se formaron en el Código Ético en 2015, el 64,4% de la plantilla ya está formada en esta área.	Euskaltel													
No discriminación																
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	En 2016 no se han producido incidentes de discriminación.	Grupo													
Libertad de asociación y negociación colectiva																
G4-HR4	Operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	(20) Capital Humano	Grupo													
Trabajo infantil																
G4-HR5	Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La legalidad vigente garantiza este derecho. El artículo 6 del Estatuto de los Trabajadores prohíbe la admisión al trabajo a los menores de edad.	Euskaltel													
Trabajos forzados																
G4-HR6	Operaciones y proveedores significativos con riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	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.	Euskaltel													

Memoria de Empresa Responsable Grupo Euskaltel				
G4	Descripción	Observaciones/referencia directa	Alcance	rev
Medidas de seguridad				
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	El personal de seguridad del Grupo Euskaltel no realiza funciones de cara al público, están debidamente identificados y han recibido la formación requerida en materia de normas y procedimientos internos de Euskaltel, sistemas y equipos utilizados, así como en primeros auxilios y protección de datos.	Grupo	
Derechos de la población indígena				
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	En el ámbito de actividad del Grupo no existen colectivos indígenas en el 2016.	Grupo	
Evaluación				
G4-HR9	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Todos los centros del Grupo Euskaltel pasan inspecciones periódicas para garantizar que están en condiciones óptimas de seguridad y salud para trabajar.	Grupo	
Evaluación a proveedores en materia de Derechos Humanos				
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que han sido evaluados en materia de Derechos Humanos.	No se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado en materia de derechos humanos.	Grupo	
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado en su repercusión social.	Grupo	
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	(16) Capital Organizativo y Cultural. No se han registrado reclamaciones relacionadas con Derechos Humanos durante el 2016.	Grupo	
Sociedad				
Comunidades locales				
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Euskaltel no realiza operaciones en otras ubicaciones distintas la comunidad en la que está implantado, por lo que no considera necesario reportar este indicador.	Euskaltel	
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Euskaltel no tiene centros de operaciones que hayan tenido o puedan tener efectos negativos sobre comunidades locales.	Euskaltel	
Lucha contra la corrupción				
G4-SO3	Número y porcentaje de operaciones en las que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Durante el año 2016, no se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción.	Grupo	
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	(16) Capital Organizativo y Cultural	Grupo	
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Durante el año 2016, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención grave de las normativas y el buen gobierno establecidos en la Compañía.	Grupo	
Política pública				
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.	Euskaltel	
Prácticas de competencia desleal				
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	No consta decisión oficial alguna que afecte a nuestra empresa en esta materia.	Euskaltel	
Cumplimiento normativo				
G4-SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Tenemos dos expedientes con sanción, uno de 50.000€ en relación a la notificación de tarifas a clientes y organismos y otro de 240.000€ de fijación de tarifas en servicios de tarificación adicional. En cuanto a las reclamaciones recibidas a través de organismos de consumo ver página 32.	Grupo	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	No se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado en repercusión social.	Grupo	
G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No se han detectado impactos significativos en este sentido.	Grupo	

Memoria de Empresa Responsable Grupo Euskaltel																																
G4	Descripción	Observaciones/referencia directa	Alcance	rev																												
Mecanismos formales para comunicar quejas en relación a los aspectos sociales																																
G4-SO11	Número de quejas relacionadas con aspectos sociales archivadas, presentadas y resueltas a través de mecanismos formales para comunicar quejas.	No se ha recibido durante 2016 ninguna comunicación en este sentido.	Grupo																													
Responsabilidad sobre productos																																
Salud y seguridad de los clientes																																
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	(30,32-35) Capital Cliente El Grupo Euskaltel es usuario y responsable de la puesta en el mercado de equipos fabricados por terceros, asegurándose de que tanto los equipos que adquiere como los que comercializa cumplen la legislación vigente respecto a campos electromagnéticos. Con relación a las emisiones radioeléctricas, el Grupo Euskaltel presta especial atención al cumplimiento de la legislación vigente en su despliegue de red LTE (4G), cuyas emisiones se miden y se informan a los organismos competentes. A través del teléfono de atención al cliente los usuarios se pueden informar de la política que el Grupo sigue en este aspecto. Así mismo, aunque Euskaltel no es fabricante, todos los modelos de terminales móviles que se comercializan son sometidos a un proceso de homologación y se exige a los proveedores el cumplimiento de los requisitos de la directiva europea 1999/5/CE (R&TTE) que implica, entre otras, el cumplimiento de la tasa específica de absorción y de los test EMC de compatibilidad electromagnética.	Grupo																													
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	No han existido multas ni sanciones en esta materia.	Grupo																													
Etiquetado de los productos y servicios																																
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	(34,35) Capital Cliente (38) Capital Natural Todos los productos suministrados por el Grupo Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. La empresa cumple con los requisitos legales sobre el etiquetado de los envases de los equipos que facilita a sus clientes, según lo establecido por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases. El etiquetado indica que la empresa cumple la ley y que contribuye a la futura gestión de los residuos que se generen a partir de estos envases. Además, la Compañía participa en Ecoembes, Sistema Integrado de Gestión para este tipo de residuos.	Grupo																													
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	No han existido multas ni sanciones en esta materia	Grupo																													
G4-PR5	Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.	(29) Capital Cliente. A continuación se muestran los resultados referentes a Euskaltel: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Encuestas realizadas</td> <td>20.305</td> <td>24.843</td> <td>24.331</td> </tr> <tr> <td>Valoración sobre 5</td> <td>3,99</td> <td>4,03</td> <td>3,99</td> </tr> </tbody> </table> Y los resultados referentes a R: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención</td> <td>94%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Resolución</td> <td>81%</td> <td>81%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Recomendación</td> <td>81%</td> <td>83%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>		2016	2015	2014	Encuestas realizadas	20.305	24.843	24.331	Valoración sobre 5	3,99	4,03	3,99		2016	2015	2014	Atención	94%	93%	94%	Resolución	81%	81%	75%	Recomendación	81%	83%	85%	Grupo	
	2016	2015	2014																													
Encuestas realizadas	20.305	24.843	24.331																													
Valoración sobre 5	3,99	4,03	3,99																													
	2016	2015	2014																													
Atención	94%	93%	94%																													
Resolución	81%	81%	75%																													
Recomendación	81%	83%	85%																													
Comunicaciones de Marketing																																
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	Euskaltel no vende productos prohibidos, ni cuestionado por sus grupos de interés.	Euskaltel																													
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing.	Euskaltel no está adherida a ningún Código Voluntario en materia de comunicaciones de Marketing, incluida la publicidad.	Grupo																													
Privacidad del cliente																																
G4-PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No han existido reclamaciones debidamente fundamentadas de esta tipología en el ejercicio 2016.	Grupo																													
Cumplimiento normativo																																
G4-PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Tenemos dos expedientes con sanción, uno de 50.000€ en relación a la notificación de tarifas a clientes y organismos y otro de 240.000€ de fijación de tarifas en servicios de tarificación adicional. En cuanto a las reclamaciones recibidas a través de organismos de consumo ver página 32.	Grupo																													

Anexo Indicadores GRI

G4. 10 Características de la plantilla

Categoría	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	52	9	61	48	9	57
Gerentes	71	32	103	66	34	100
Otros Profesionales	185	194	379	182	188	370
TOTAL	308	235	543	296	231	527

G4-EN2 PAPEL RECICLADO RESPECTO TOTAL USOS

	2014	2015	2016
Porcentaje	4,8%	2,8%	3,3%
Alcance	Euskaltel	Grupo	Grupo

G4-EN15, EN16, EN17, EN18

EMISIONES		2014	2015	2016	Unidades
Directas de GEI (Alcance 1)	CO ₂ ^{(*)1}	264,78	169,36	147,46	Ton. CO ₂ eq.
	CH ₄ ^{(*)1}	0,34	0,21	0,19	Ton. CO ₂ eq.
	N ₂ O ^{(*)1}	3,57	2,19	1,94	Ton. CO ₂ eq.
	HFC ^{(*)1} (^{*)2})	427,03	652,13	766,24	Ton. CO ₂ eq.
	PFC ^{(*)1} (^{*)2})	0,00	0,00	0,00	Ton. CO ₂ eq.
	SF ₆ ^{(*)1} (^{*)2})	0,00	0,00	0,00	Ton. CO ₂ eq.
Indirectas de GEI (Alcance 2)	CO ₂ ^{(*)1}	10.358,37	13.190,62	9.479,44	Ton. CO ₂ eq.
	Intensidad de las emisiones GEI	5,42	6,26	4,49	kg. CO ₂ e./prod.
Emisiones de GEI (Alcance 3)	CO ₂	309,58	309,43	325,77	Ton. CO ₂ eq.

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

(*)2 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.

G4-EN21. NO_x, SO_x Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS

ASPECTO		2015	2015	2016	Unidades
Otras emisiones al aire	SO ₂	0,0014	0,0008	0,0008	Toneladas
	NO _x	1,0893	0,6968	0,6066	Toneladas
	Partículas Sólidas	0,0924	0,0591	0,0515	Toneladas

Para calcular las emisiones de SO₂, NO_x 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"

G4-EN28 EQUIPOS DE CLIENTE VENDIDOS

	2014	2015	2016
Porcentaje	40,3%	35,5%	43,0%

G4-EN31 GASTOS AMBIENTALES

Áreas de gasto (€)	2014	2015	2016
Gestión de residuos (Gestores y Medios)	27.742	27.118	23.222
Consultorías y auditorías	28.253	28.780	14.728

G4-EN34 RECLAMACIONES AMBIENTALES

	2014	2015	2016
TOTAL AÑO	95	173	157
Ruido en arquetas	92	168	143
Ruido en nodos/equipos	1	2	11
Residuos	2	3	3

G4-LA1. NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN

	Menores de 30		Entre 31 y 50		Mayores de 50	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
2014	11	1	1	0	1	0
2015	1	0	3	0	0	1
2016	3	0	0	0	2	0

El índice de rotación externa de 2016 desglosado por género y edad es el siguiente:

	Menores de 30		Entre 31 y 50		Mayores de 50	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
2014	15	1	128	41	27	0
2015	0	0	5	8	5	0
2016	1	0	7	3	7	0

G4-LA6. TIPO DE LESIÓN Y TASAS DE ABSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR GÉNERO.

Tasa de absentismo Euskaltel						
	2014	2015	2016			
Personas en plantilla	2,35	1,87	2,49			
Hombres	1,19	0,31	0,76			
Mujeres	1,16	1,57	1,74			
Tasa de absentismo R						
	2014	2015	2016			
Personas en plantilla	0,87	0,67	1,47			
Hombres	0,51	0,43	0,74			
Mujeres	0,36	0,24	0,73			
Índices de gravedad y frecuencia						
	2014		2015		2016	
	Euskaltel	R	Euskaltel	R	Euskaltel	R
Índice de gravedad	0,19	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia	2,07	0	0	0	0	0

G4-LA12. COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

		2015			2016		
		Personal de Convenio	Gerentes	Directores/as	Personal de Convenio	Gerentes	Directores/as
>50	HOMBRES	21	10	25	25	10	23
	MUJERES	6	0	2	10	0	2
30>=50	HOMBRES	158	61	27	152	56	25
	MUJERES	182	32	7	173	34	7
>=30	HOMBRES	6	0	0	5	0	0
	MUJERES	6	0	0	5	0	0

*En 2016 se han contratado a dos personas con discapacidad

Glosario

- IPTV (*Internet Protocol Television*): sistemas de distribución de televisión de pago utilizando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP.
- Plataforma OTA (*Over the air*): la programación en tiempo real se refiere a varios métodos de distribución de software, ajustes de configuración y actualización de claves de cifrado. Desde una ubicación central se puede enviar una actualización automática a todos los usuarios.
- Servicio LTE (*Long Term Evolution*): estándar para comunicaciones inalámbricas de transmisión de datos de alta velocidad para teléfonos móviles y terminales de datos.
- Arquitectura IMS (*IP Multimedia Subsystem*): arquitectura base para el tráfico de voz, datos, video, servicios e imágenes conjuntamente a través de una infraestructura basada en el ruteo de paquetes a través de direcciones IP. Esto permite incorporar en una red todo tipo de servicios.
- Red core IP/MPLS (*Internet Protocol/Multiprotocol Label Switching*): mecanismos de transporte de datos diseñado para transportar datos para redes basadas en circuitos y en paquetes.
- Accesos NEBA (*Ethernet de Banda Ancha*): servicio mayorista de banda ancha que permite a los operadores alternativos ofrecer a sus clientes un servicio independiente de las ofertas del operador predominante.
- FTTH (*Fiber To The Home*): tecnología de telecomunicaciones basada en el uso de cables de fibra óptica para distribuir servicios avanzados.
- APs (*Access Points*): Puntos de acceso profesionales específicos.

Tabla de relación Pacto Mundial – GRI

ÁREA PACTO MUNDIAL	PRINCIPIO	INDICADORES GRI DIRECTAMENTE RELEVANTES	INDICADORES GRI INDIRECTAMENTE RELEVANTES
Derechos Humanos	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 vulneración de los derechos humanos.	(G4-HR1), (G4-HR10), (G4-HR7)	
Trabajo	Principio 3 – Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	(G4-HR4), (G4-11), (G4-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)
Medio Ambiente	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)	
Lucha contra la Corrupción	Principio 10 – Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	(G4-SO3)-(G4-SO5)	(G4-SO6)



GRUPO EUSKALTEL

Parque Científico y Tecnológico de Bizkaia, 809

48160 Derio. Bizkaia.

+34 94 401 10 00

memoriarc@euskaltel.com

www.euskaltel.com