

Impulsando la transformación digital

Estado de Información no Financiera

Memoria de Empresa Responsable 2018

25/2/2019



Grupo Euskaltel

Índice

Carta del Presidente y del CEO	2
Grupo Euskaltel en 2018	6
1. Capital Organizativo y Cultural	14
2. Capital Humano	26
3. Capital Cliente	40
4. Capital Natural	54
5. Capital Relacional	62
6. Capital Intelectual	74
7. Otra información	80
Sobre esta memoria	81
Tablas GRI	89

Nuestro compromiso: crear valor y contribuir al desarrollo de la Sociedad



Con esta carta que encabeza nuestra Memoria de Empresa Responsable nos dirigimos a los accionistas, a los clientes, a los proveedores, a las instituciones, a las empresas, a las personas y colaboradores del Grupo y a la Sociedad en general. En definitiva, a los que hacen posible la realidad del Grupo Euskaltel.

Durante el año 2018 hemos seguido creciendo y desarrollando una cultura corporativa basada en la cercanía, la honestidad, la innovación y la agilidad, que son los valores corporativos con los que nos presentamos ante la Sociedad vasca, gallega, asturiana y ante los mercados objeto de nuestra expansión. Con estos valores trabajamos día a día para cumplir con nuestra misión, orientada a la generación de valor respondiendo de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas y ayudando a la mayor productividad de las empresas, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestros respectivos territorios.

Esta cultura, compartida de forma transversal en la organización, nos hace ser referentes en la atención, compromiso y acompañamiento al cliente, sin perder de vista las oportunidades de crecimiento y desarrollo, tanto en nuevos negocios como en otros mercados geográficos.

Y lo hacemos en un escenario marcado por la digitalización y un comportamiento del sector de las telecomunicaciones protagonizado por la fuerte competencia entre compañías mediante la mejora constante de la oferta y calidad de productos y servicios dirigidos a cada segmento del mercado, el aumento de velocidades y un agresivo modelo de comercialización de la televisión de pago.

En el Grupo Euskaltel, el año 2018 ha estado marcado por el gran avance en la integración de todo el Grupo y la mejora de la eficiencia, manteniendo las peculiaridades que nos definen en cada territorio, sin perder el vínculo emocional de cada una de nuestras marcas, Euskaltel, en el País Vasco, R, en Galicia y Telecable, en Asturias. Asimismo, 2018 ha sido el año de expansión hacia otras comunidades cercanas, comenzando por la llegada a Navarra, y preparando la expansión a León, Cantabria y La Rioja. Además, hemos alcanzado un acuerdo con el RACC de Cataluña para comercializar nuestros productos y servicios entre sus asociados, bajo la marca RACCtel+. Con esta ampliación de horizontes, nuestra compañía llegará a más de un millón de nuevos hogares en 2019, y prevemos que es-

“Seguiremos trabajando en desarrollar el liderazgo en nuestros territorios, invirtiendo en asegurar la mejor experiencia de nuestros clientes, sean consumidores o empresas, a la vez que reforzamos nuestra ambición de crecimiento mediante productos y servicios más innovadores en un entorno cada vez más digital, y aceleramos la expansión en nuevos territorios, con el objetivo de convertirnos en una operadora más competitiva, manteniendo el foco en la generación de valor para nuestros accionistas”.

FRANCISCO ARTECHE
CEO del Grupo Euskaltel

tos nuevos mercados supongan el 8% de nuestros ingresos en 2022. Esta estrategia de expansión sigue las líneas establecidas en nuestro Plan Estratégico 2017-2019, basado en los pilares de excelencia operacional, experiencia diferencial, crecimiento diversificado y la protección del valor del cliente.

El crecimiento sostenible de nuestro negocio se ha traducido en nuestros resultados, consiguiendo un aumento muy notable de la facturación en los mercados en los que nos hemos expandido, y esperamos contar con un flujo de caja operativo sostenible por encima del 30% de las ventas a partir de 2020. Nuestro Plan de Negocio hasta 2022, prevé un dividendo creciente a doble dígito y la reducción de la deuda neta por debajo de 3,5 veces Ebitda.

Los avances tecnológicos en dispositivos y software, la extensión de las redes de comunicaciones fijas y móviles y la eficiencia alcanzada en la industria han posibilitado el acceso universal a una nueva sociedad digital en la que todos tenemos siempre cerca un dispositivo que nos da acceso a un nuevo mundo de posibilidades en el trabajo, en el ocio, en el consumo... No hay duda de que hoy la digitalización ocupa un lugar preeminente en las agendas estratégicas de empresas de todos los sectores de

actividad, tanto en su vertiente de amenaza de pérdida de competitividad o de disrupción del modelo de negocio, como de oportunidad.

En los últimos años, la tecnología ha ido avanzando a pasos agigantados, y en el Grupo Euskaltel hemos sido testigos y partícipes de ello. Nuestro negocio ha ido evolucionando principalmente gracias a la escucha activa de nuestros grupos de interés, a través de un vínculo muy cercano con los territorios locales en los que operamos, los cuales demandan cada vez más eficiencia, velocidad, sencillez e innovación.

Seguimos apostando por el desarrollo de “lo digital” mediante la extensión de infraestructuras y la capacitación de nuestro capital humano en estas materias. Hemos lanzado nuevos productos y servicios basados en las nuevas tecnologías de sensórica, proceso de datos o inteligencia artificial para aplicarlas en BigData, Internet of Things u Hogar Digital de forma que mejoren nuestro día a día. Visualizamos ya las nuevas generaciones de redes fijas y móviles (5G) que permitirán más capacidad para cursar datos, conectar más dispositivos y controlarlos con baja latencia (garantizando así respuesta en tiempo real).

“El Grupo Euskaltel está orientado a la creación de valor para todos sus grupos de interés y al desarrollo socioeconómico de la sociedad en la que desempeña su actividad: aportando creatividad, creando oportunidades de empleo, generando orgullo de pertenencia y apostando por el compromiso social”.

ALBERTO GARCÍA ERAUZKIN
Presidente del Grupo Euskaltel

La nueva realidad digital ofrece enormes oportunidades de transformación, también para nuestras personas. Con el objetivo de seguir ofreciendo el mejor servicio y mantener el compromiso de ser una empresa cercana, hemos realizado una importante apuesta por la digitalización de los puestos de trabajo. Además, con la tecnología y la conectividad como base, estamos desarrollando nuevas formas de trabajar y colaborar entre nuestras personas, con el fin de facilitar la conciliación laboral y la mejora de la eficiencia y la productividad laboral. Creemos que el primer paso para la transformación digital debe empezar por nuestros procesos y nuestro día a día, involucrando a nuestros profesionales para, de esta forma, ofrecer también el mejor servicio a nuestros clientes. Esto también responde a la necesidad de atraer y retener el mejor talento en una sociedad en la que actualmente el 35% de los trabajadores son 'millennials' y buscan lugares donde trabajar que antepongan la mejora de la sociedad ante la generación de beneficios.

A la hora de resaltar nuestros logros del pasado ejercicio, un hito relevante en un sector como el nuestro ha sido la adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de forma exitosa. Al mismo tiempo, hemos implantado un modelo unificado de Compliance, dando un paso más en nuestro compromiso con la cultura ética y responsable de la organización. También hemos seguido actualizando la Política de Igualdad de Oportunidades, común para todo el Grupo. Mantenemos nuestra apuesta por la excelencia en la gestión ambiental como reflejo de nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el 12 de "Producción y Consumo Responsable" y el 13 de "Acción por el Clima". Con el desarrollo de estas iniciativas fortalecemos nuestra cultura de Grupo y alineamos nuestra actividad con las mejores prácticas del mercado.

Además, el 2018 es un año especialmente importante puesto que culmina nuestro Plan Director de RSE, con la totalidad de las acciones propuestas implementadas. Actualmente estamos trabajando en el desarrollo de un nuevo Plan centrado en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible con acciones que buscan fortalecer la creación de valor económico, social y ambiental, con especial foco en los ODS 8 y 9, de crecimiento económico e innovación respectivamente como resultado

de nuestra actividad como operador de comunicaciones, sin olvidar el ODS 17, que tiene el objetivo de establecer alianzas para la consecución de la Agenda 2030, el ODS 5 de liderazgo femenino o los mencionados ODS 12 y 13. De esta forma también damos respuesta a nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del cual formamos parte.

Todos estos avances son el fruto de un equipo comprometido, sostenido en la confianza de nuestros accionistas e inversores. En este contexto construimos la fidelidad de nuestros clientes que nos ayudan a seguir creciendo. Cada una de las personas que confía en nosotros forma parte del éxito del Grupo Euskaltel, ya que gracias a su apoyo hemos llegado a ser uno de los operadores de telecomunicaciones líderes en nuestros mercados. Nuestro compromiso continúa siendo seguir creciendo todos juntos, teniendo en cuenta las necesidades de cada territorio y aportando un servicio excelente.

Desde el Grupo Euskaltel hemos aportado nuestro esfuerzo, liderando el desarrollo de redes de telecomunicaciones de última vanguardia tecnológica, situando a los territorios en los que desarrollamos nuestra actividad a la cabeza de Europa en conectividad y en digitalización empresarial. En 2019 seguiremos trabajando como hasta ahora, incluyendo nuestra contribución al impulso de la digitalización y al crecimiento sostenido y sostenible de la Sociedad.

Trabajaremos por aplicar nuestro talento a generar soluciones digitales que mejoren el día a día de personas y empresas generando a la vez valor para nuestros clientes, para nuestras personas, para nuestros accionistas y, en definitiva, para toda la sociedad, como muestra de la responsabilidad y el compromiso que hemos adquirido para contribuir a su desarrollo y bienestar.

Alberto García Erauzkin
Presidente de Euskaltel

Francisco Arteché
Consejero Delegado

Líderes en el norte del Estado

El Grupo Euskaltel es el grupo de telecomunicaciones convergente líder del norte del Estado, manteniendo un fuerte compromiso y arraigo en Euskadi, Galicia y Asturias; fortalecido con el plan de expansión durante el año pasado a Navarra y Cantabria, mercados en los que desarrolla su actividad a través de los operadores Euskaltel, R y Telecable.

Grupo Euskaltel en 2018

PRESENCIA DEL GRUPO EN LA ACTUALIDAD



El grupo de telecomunicaciones ofrece sus servicios a un mercado de 6 millones de personas, atendiendo a más de 770.000 clientes residenciales y empresas. Euskaltel, R y Telecable son líderes en fibra óptica (banda ancha, telefonía y televisión de pago y servicios convergentes de telecomunicaciones) en los territorios en los que están presentes, con una sólida base de clientes y modelos de negocio complementarios. Operador móvil con licencia propia de 4G en Euskadi, Galicia y Asturias, dispone de la red

de fibra óptica en propiedad más amplia desplegada en el mercado.

Asimismo, el Grupo Euskaltel ha invertido en los últimos años en la formación continua de sus profesionales, su motivación y su clima laboral. El Grupo cuenta con un equipo humano de 697 personas, con una media de edad que ronda los 44 años, y genera más de 4.200 puestos de trabajo indirectos en Euskadi, Galicia y Asturias.

Grupo Euskaltel en cifras, principales indicadores



676 M€
valor económico
generado



482 M€
valor económico
distribuido



194 M€
valor económico
retenido



691,6 M€
ingresos



0,35€
beneficio por
acción



697
empleados



2 M€
inversión i+d+i



770.001
clientes



30.081
horas de
formación



429
proveedores
locales. Más de 10
nuevas alianzas



7,8
de satisfacción
de los
inversores



+300
interacciones
con inversores en
2018

Desde que el Grupo Euskaltel salió a Bolsa en 2015, ha hecho frente a importantes retos cumpliendo con los compromisos adquiridos con los accionistas. En poco más de tres años, el Grupo Euskaltel ha completado tres

grandes hitos: la salida a bolsa, la creación del Grupo de Telecomunicaciones líder en el norte de España y la ejecución de una política consistente de remuneración para el accionista.

Protagonista del impulso digital en Euskadi, Galicia y Asturias

El Grupo Euskaltel ha mantenido en 2018 la línea de crecimiento sostenible mediante la culminación de la integración de Telecable y el inicio de su expansión a mercados colindantes como son Navarra y Cantabria, consiguiendo llegar a 843 hogares. Las cifras alcanzadas muestran una valoración positiva del mercado en Navarra y en Cantabria hacia la marca Euskaltel y una posición favorable a la adquisición de productos y servicios del operador vasco.

La suma de las capacidades de las tres sociedades que integran el operador -Euskaltel, R y Telecable- posibilita el crecimiento y el fortalecimiento del negocio asumiendo el protagonismo del impulso digital en las sociedades vasca,

gallega y asturiana. El 2018 ha sido para el Grupo un año de consolidación y crecimiento que ha supuesto un paso adelante para la consecución de los objetivos estratégicos y en el que se ha afianzado como el Grupo de Telecomunicaciones líder en el norte del Estado.

El Grupo Euskaltel está orientado a la creación de valor de todos sus grupos de interés y al desarrollo económico y social de los territorios donde desarrolla su actividad. La clave de este crecimiento alcanzado en el 2018 se basa en la fuerte vinculación con los territorios en los que desarrolla su actividad y las propuestas más avanzadas de telecomunicaciones para los clientes, hogares, empresas e instituciones.

HITOS RELEVANTES DEL EJERCICIO



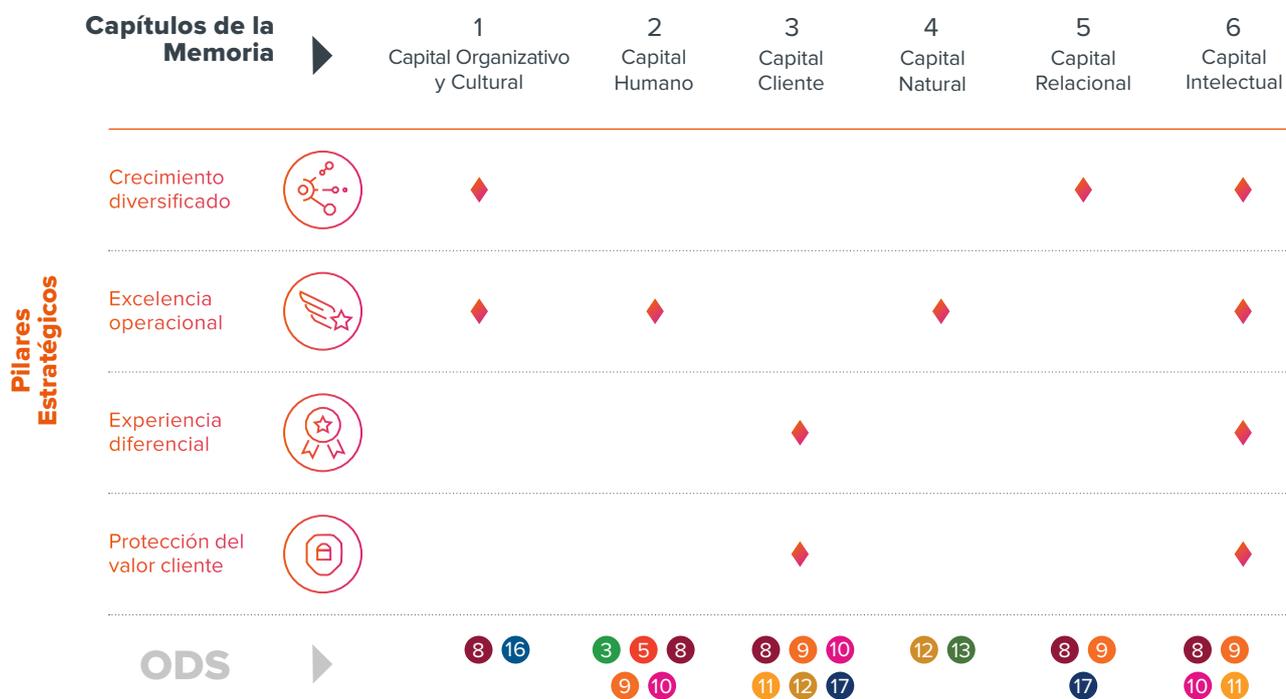
“La compañía ha apostado siempre por ofrecer a sus clientes la mejor calidad al precio más eficiente. Nuestro objetivo es continuar ofreciendo la mejor experiencia en telecomunicaciones y seguir a la vanguardia en proyectos de innovación y transformación digital, además de ser el principal aliado en acompañar a empresas, instituciones y particulares en sus nuevos retos tecnológicos”.

FRANCISCO ARTECHE
CEO del Grupo Euskaltel

Pilares de nuestro plan estratégico



LOS PILARES Y LÍNEAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL GRUPO EUSKALTEL



1.

Plan de expansión para impulsar el crecimiento

El factor más importante del crecimiento del año 2018 se debe a la incorporación de Telecable al perímetro del Grupo Euskaltel. La consolidación en el balance del Grupo Euskaltel de la participada Telecable ha propiciado un crecimiento de la operadora vasca en todos los ámbitos del negocio. Además, la Compañía entrará en cinco nuevos mercados en 2019 con un ambicioso plan de alianzas estratégicas con los principales “players” del mercado, lo que le garantiza crecimiento en un futuro cercano y un potencial para llegar a 10 millones de hogares en toda España.

El enfoque que abarca la expansión en los territorios colindantes ha permitido al Grupo Euskaltel la entrada en nuevas áreas y la apertura de nuevos puntos de venta, como las tien-

das en Ansoain, Pamplona y Castro. En Navarra se ha alcanzado un nivel de penetración del 8,2% en algunas zonas en los últimos meses del 2018, y se prevé aumentar su presencia hasta el 20% para 2022.

Asimismo, el Grupo Euskaltel será capaz de llegar a un total de 200.000 hogares en León y Cantabria gracias a su acuerdo para utilizar la fibra de Orange. Bajo la marca R, prevé una penetración de entre el 4% y el 6% en estos dos mercados durante 2019, cuotas que ascenderán hasta el 12% en 2022. Además, el Grupo Euskaltel comenzará su comercialización en La Rioja, donde espera llegar a otros 85.000 hogares.

Adicionalmente, el Grupo Euskaltel y RACC han creado en diciembre RACCtel+, una nueva marca

a través de la cual el operador de telecomunicaciones líder en el norte de España ofrecerá servicio integral a 600.000 hogares en Cataluña. La ampliación de este acuerdo representa la entrada del Grupo Euskaltel en el mercado catalán, con una cartera de más de 900.000 clientes potenciales.

La estrategia de expansión del Grupo se desarrolla bajo dos enfoques estratégicos. Por un lado, la expansión de su cobertura de red en las zonas que aún no disponen de acceso a su servicio en los mercados naturales en los que ya desarrolla su actividad, es decir, Euskadi, Galicia y Asturias; y, por otro, la expansión de la oferta de sus servicios en los territorios colindantes como son Navarra, Cantabria y Cataluña (a través de la marca RACtel+). Asimismo, el Grupo Euskaltel tiene trazado un plan de expansión, que le llevará a implantarse en nuevos mercados a lo largo de 2019 con una alta capacidad de penetración, gracias a su experiencia y su contrastado modelo. Concretamente el Grupo Euskaltel entrará en próximas fechas en León, Cantabria y La Rioja, mercados que se sumarán a los territorios de Euskadi, Galicia y Asturias.

Nuevos territorios

El Grupo Euskaltel entrará en cinco nuevos mercados en 2019: Navarra, León, Cantabria, Cataluña y La Rioja se suman a nuestros mercados de Euskadi, Galicia y Asturias. Con el desarrollo de este plan de expansión territorial, el mercado objetivo del Grupo Euskaltel sigue incrementándose.

“Los primeros pasos dados más allá de nuestros territorios de origen han demostrado nuestra capacidad para alcanzar altas penetraciones comerciales en nuevos mercados a través de un modelo eficiente de CAPEX. Este éxito inicial nos ha animado a aumentar la ambición de esta expansión tanto en términos de zonas a cubrir como de penetración comercial”.

FRANCISCO ARTECHE
CEO del Grupo Euskaltel



LOS PILARES DE LA ESTRATEGIA DE EXPANSIÓN

- Disciplina
- Valor Agregado
- Rapidez comercialización

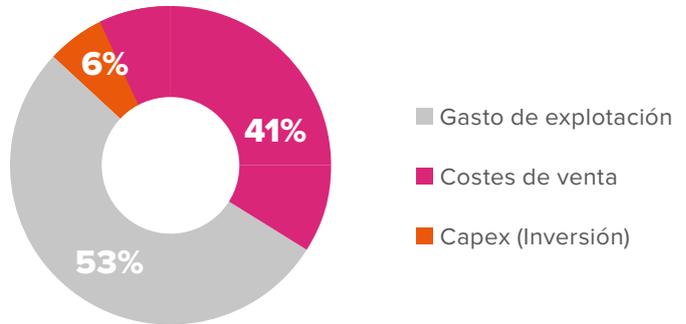


- Capacidad de aprovechamiento del valor de la marca
- Consistencia con la estrategia global

2.

Simplificación, integración de plataforma y digitalización

Además de en la integración y la expansión, en el ejercicio 2018, el Grupo ha focalizado sus esfuerzos en la simplificación, integración de plataforma y digitalización de las filiales que componen el Grupo Euskaltel, proyecto clave para la agilidad y eficiencia en la gestión interna de los recursos. En este sentido, el Grupo Euskaltel está dando pasos por alcanzar una simplificación de la estructura resultante tras la adquisición de R y Telecable lo que posiciona al Grupo Euskaltel en un operador más eficiente y competitivo.



Sinergias valoradas en **18,4 M€**

3.

Vuelta al crecimiento en B2B

Uno de los pilares principales que contempla el plan estratégico es el regreso del crecimiento en el B2B. El 2018 ha sido el primero de los últimos seis años en el que en B2B los ingresos de grandes cuentas y Pymes han alcanzado un crecimiento que se ha situado por encima del 5%. Este crecimiento es el resultado de una estrategia comercial unificada, nuevos productos y servicios, transformación digital, alianzas estratégicas y un alcance global.

En línea con estos objetivos, el Grupo Euskaltel se sitúa a la vanguardia en proyectos de innovación y transformación digital, y es el principal aliado en acompañar a empresas, instituciones y particulares en sus nuevos retos tecnológicos. Para ello, la compañía ha desarrollado servicios que van desde Internet, telefonía fija, telefonía móvil, televisión digital y banda ancha hasta procesos de transformación digital, soluciones de IoT (Internet de las Cosas), tecnología para Smart Cities e Industria 4.0. Estos serán los puntales en los que el grupo se apoyará para conseguir los principales retos a los que se enfrenta, además del despliegue de la tecnología 4K, la auditoría del Wi-Fi en los hogares donde ya tiene presencia y la calidad de los contenidos que ofrece, entre otros.

4.

La mejor experiencia de cliente manteniendo nuestro liderazgo en B2C

El Grupo Euskaltel está firmemente comprometido a servir a sus clientes con la mejor experiencia. En este sentido, cabe destacar que las mejoras en la experiencia del cliente han permitido mantener el liderazgo del Grupo en B2C. Además, el aseguramiento de la mejor CEX ha permitido alcanzar en el 2018 unas altas netas positivas lo que muestra la solidez de la base de clientes del grupo.

Con el objetivo de acercar al consumidor la mejor experiencia en telecomunicaciones para sus hogares, el Grupo Euskaltel continúa mejorando y firmando alianzas con los principales players del mercado para sus servicios en televisión, WiFi y móvil, siempre con la máxima atención y cuidado de sus clientes. Como ya ocurre con Netflix, la compañía ofrecerá en un futuro próximo un amplio catálogo de servicios de terceros a través de los que se pueden tramitar sus compras.

Actualmente, el Grupo ofrece a sus clientes la mejor experiencia en banda ancha, basada en la alta capacidad tecnológica de la red DOCSIS 3.1, complementada con la mejor experiencia Wi-Fi tanto en hogares y empresas como en la

“En el Grupo Euskaltel estamos trabajando en una serie de acuerdos estratégicos con otras compañías líderes que impulsan nuestra expansión tanto hacia nuevos mercados como en nuestro porfolio de productos, siempre teniendo la experiencia de usuario como piedra angular de todo el proceso”.

FRANCISCO ARTECHE
CEO del Grupo Euskaltel

calle. Adicionalmente, la mejor experiencia de televisión está soportada sobre el deco 4K y los acuerdos firmados con líderes de contenidos mundiales como Netflix. En comunicaciones móviles el crecimiento está soportado por el buen comportamiento y la mejora en la oferta de telefonía móvil, la posibilidad de compra financiada a plazos de terminales y al lanzamiento del servicio 4G de datos, que han contribuido al buen comportamiento de este servicio.

La compañía está en un constante proceso de evolución para simplificar y mejorar la experiencia de usuario a través de una clara apuesta por la digitalización, la eficiencia de sus procesos y la innovación. En este sentido, el Grupo Euskaltel ha lanzado el Carrier billing (pago integrado en la factura) de Netflix en sus decodificadores 4K Android TV para facilitar la suscripción y el pago de la plataforma de Vídeo On Demand a través de una única factura. Así, la compañía ofrecerá este nuevo servicio a todos los usuarios de sus decodificadores 4K, que suponen actualmente una cuota de mercado superior al 80% del total en España.

El Grupo Euskaltel lidera la transformación del sector a través de una escucha activa de las necesidades de sus clientes, ofreciendo los servicios y contenidos de alta calidad que los

consumidores demandan. Por ello, la compañía fue el primer operador en España en introducir los decodificadores 4K Android TV en julio de 2017, facilitando desde su lanzamiento hasta hoy una plataforma abierta que permite incorporar de forma rápida contenidos y servicios OTT en más de 80.000 hogares. El Grupo Euskaltel cerrará 2018 con un 50% de su base de clientes con estos decodificadores instalados.

El Grupo Euskaltel ha logrado el cumplimiento de los ambiciosos objetivos orgánicos e inorgánicos en un tiempo record desde su salida a bolsa en 2015, logrando convertirse en una verdadera plataforma multirregional, profundamente arraigada en sus mercados principales, pero totalmente preparada para entrar y crecer en nuevos mercados. El Grupo Euskaltel está compitiendo en un escenario envolvente que ofrece nuevos desafíos, pero también grandes oportunidades. La estrategia definida por el Grupo para la consecución de sus objetivos principales es clara y exhaustiva, y está basada en la generación de valor a través de la experiencia de los clientes, el crecimiento y la eficiencia con la que toda la organización está comprometida. Los resultados de implementar dicha estrategia permitirán una creación de valor sostenible a medio/largo plazo para sus accionistas.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DEL GRUPO EUSKALTEL



Crecimiento
diversificado



Excelencia
operacional



Experiencia
diferencial



Protección del
valor cliente

Capital Organizativo y Cultural

El Capital Organizativo y Cultural del Grupo Euskaltel se posiciona como una pieza fundamental en la consecución de la estrategia del Grupo basado en los pilares del crecimiento diversificado y la excelencia operacional. El 2018 ha estado marcado por el afianzamiento y consolidación de la estructura organizativa y cultural del Grupo en el ejercicio de integración de todos los negocios que lo componen.

Contribuyendo a la expansión de una cultura sólida y responsable

Nuestra misión está orientada a la generación de valor, respondiendo de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas y ayudando a la mayor productividad de las empresas facilitándoles herramientas de comunicación y gestión de la información, contribuyendo asimismo al desarrollo económico y social de nuestra comunidad.



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

El Grupo Euskaltel basa su actividad haciendo especial foco en las personas y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con la intención de contribuir de manera más eficiente y directa al desarrollo de una sociedad más justa, con menos desigualdades y más oportunidades de desarrollo. Para ello, los ODS sirven como elemento de referencia a la hora de diseñar y poner en marcha políticas y acciones destinadas a dar respuesta a las diferentes necesidades.

Esta filosofía de actuación emana de la misión del Grupo, que busca situar a la compañía como un elemento tractor en la economía local, ge-

nerar oportunidades de negocio, influir en el factor empleo, liderar empresarialmente en el tejido asociativo del país, generar confianza y orgullo de pertenencia, apostar por el compromiso social y por el posicionamiento digital de la sociedad vasca, gallega y asturiana, aportando competitividad y colaboración entre los ámbitos público y privado. En definitiva, la misión del Grupo contribuye de forma clara a la consecución del ODS 8.

Además, el Grupo trabaja constantemente en incrementar su transparencia y en cumplir con las mejores prácticas de buen gobierno corporativo con el objetivo de construir una Organización sólida y consistente que fortalezca la fidelidad y la confianza de todos los grupos de interés. A través de sus políticas corporativas y el desarrollo de nuevos sistemas operativos internos de la Compañía, el Grupo Euskaltel ha seguido avanzando en 2018 en la consecución del ODS 16.





Gobierno Corporativo

El concepto de buen gobierno corporativo permite al Grupo Euskaltel cumplir la visión de liderazgo en la aportación de soluciones globales TIC adaptadas a las necesidades del mercado, con una Dirección que actúa con ética y transparencia y que está sujeta a control y a verificación interna y externa.

Este buen gobierno corporativo busca la mayor transparencia, eficacia, impulso y control en todos los ámbitos de la compañía. Ello supone la asunción de un conjunto de valores, principios y normas que regulan el funcionamiento y la organización de sus Órganos de Administración, así como la relación entre estos y los accionistas de la Compañía, y cuya

finalidad es asegurar el mejor desarrollo del objeto social al mismo tiempo que satisfacer el interés común de los accionistas.

El Grupo Euskaltel fundamenta su Sistema de Gobierno Corporativo en el compromiso que asume con las mejores prácticas de buen gobierno, ética empresarial y responsabilidad social en todos sus ámbitos de actuación. El Gobierno Corporativo se ha convertido en los últimos años en un concepto clave para la buena gestión y responsabilidad social de las empresas, siendo el Grupo Euskaltel referente en la implantación de modelos de gestión y en la asunción de medidas que aseguren un buen gobierno en su organización.

Aprobación de Nuevas Políticas Corporativas

En el ámbito de desarrollo de las actuaciones de Buen Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración del Grupo Euskaltel ha aprobado una Política de Contratación y relaciones con el auditor de cuentas del Grupo Euskaltel con el compromiso de impulsar los más altos niveles de independencia con el Auditor Externo y evitando, en todo caso, las relaciones que pudieran generar un conflicto de intereses. Por su parte, el Grupo Euskaltel está comprometido en el establecimiento de canales de comunicaciones adecuadas para que el Auditor de Cuentas pueda informar sobre aquellas eventuales cuestiones que puedan poner en riesgo su independencia o eventuales causas de incompatibilidad, tanto derivadas de situaciones personales como derivadas de servicios profesionales.

Adicionalmente, el Grupo Euskaltel ha revisado y actualizado la Política de Igualdad de Oportunidades, unificada y aplicable a todo el Grupo. Dicha política, reconoce como objetivo estratégico el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. En particular, considera que la igualdad entre hombres y mujeres forma parte de los valores esenciales de la organización.

El Grupo Euskaltel cuenta con diversas políticas específicas que rigen la relación con los grupos de interés y que recogen los valores y principios de actuación con los mismos:

Políticas y procedimientos clave en la estrategia del Grupo Euskaltel



Canal Ético

Pone a disposición de los profesionales del Grupo, clientes, proveedores y terceros el funcionamiento del mecanismo para, presididos por la buena fe, comunicar con garantías de seguridad y confidencialidad, presuntos hechos o acciones que consideren puedan transgredir el Código Ético e Instrucciones de Conducta, cualquier normativa de actuación incluida en el Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo, así como la legislación o normativa externa aplicable. El Canal también se utiliza como medio para solicitar información, consultar o aclarar cualquier cuestión relativa a la normativa aplicable al Grupo.



Política Anticorrupción

Herramienta para promover el cumplimiento de la legalidad en materia anticorrupción y antisoborno por parte de todo el Grupo, desarrollando el valor corporativo de la honestidad frente a cualquier forma de soborno o corrupción.



Código Ético

Desarrolla los valores y principios corporativos de las sociedades que forman parte del Grupo y establece unas instrucciones de conducta que vinculan a los miembros del Consejo de Administración, a los profesionales y a los proveedores del Grupo Euskaltel.



Instrucciones de Conducta

Como desarrollo del Código Ético del Grupo Euskaltel, y adicionalmente al cumplimiento de la legalidad vigente en el ejercicio de sus actividades, se establecen unas Instrucciones de Conducta que forman parte del Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo.



Política de Sistema de Gestión Integrado

Integra las políticas del Grupo que se despliegan en los procesos necesarios para la obtención de la satisfacción del cliente, el cuidado y mejora del medio ambiente, la gestión de todo tipo de riesgos y el bienestar de las personas. La Política Ambiental está incluida, junto con las Políticas de Calidad y de Seguridad Laboral, en la Política del Sistema de Gestión Integrado.



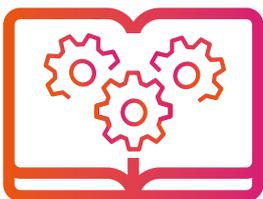
Política de Responsabilidad Social Corporativa

Permite consolidar un proyecto empresarial agrupado, sostenible y socialmente responsable tomando como referencia para ello el marco regulatorio vigente, la agenda 2030, el Acuerdo de Clima de París y el Código de Buen Gobierno de la CNMV.



Política de igualdad de oportunidades

Tiene como objetivo lograr un entorno favorable que facilite la conciliación de la vida personal y laboral de los profesionales del Grupo y, en particular, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, todo ello respetando la legislación vigente en cada país y siguiendo las mejores prácticas internacionales.



Todas las políticas del Grupo se revisan y, en su caso, se actualizan con el objetivo de alcanzar los resultados deseados en la implementación de dichas políticas.

Otras Políticas y reglamentos relevantes que soportan la estrategia del Grupo Euskaltel



Política de Selección de Consejeros.



Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de Voto.



Política de Remuneraciones de los Consejeros.



Política Fiscal Corporativa.



Política de contratación y relaciones con el auditor de cuentas del Grupo Euskaltel.



Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores de Euskaltel S.A.



Reglamento del Consejo de Administración



Reglamento de la Junta General de Accionistas



La gestión de riesgos, la cultura ética y el buen gobierno



Valores del Grupo Euskaltel



Cercanía



Honestidad



Innovación



Agilidad

En un contexto internacional de creciente importancia del Gobierno Corporativo en las empresas, el Grupo Euskaltel continúa dando pasos en coherencia con el Buen Gobierno Corporativo y con el cumplimiento del Código de Buen Gobierno de la CNMV de las Sociedades Cotizadas.

Los principales riesgos identificados en el Grupo Euskaltel están categorizados dentro de los riesgos estratégicos, operacionales, de cumplimiento, de información y de ciberseguridad. El punto de partida para la identificación de dichos riesgos está en el análisis y evaluación de los factores que pueden afectar negativamente al cumplimiento de los objetivos de negocio, lo que se traduce en un mapa que incluye los principales riesgos, agrupados en distintas categorías, junto con una evaluación de los mismos en función de su impacto potencial y de su probabilidad. El proceso de gestión de riesgos del Grupo continúa con la adopción de una determinada respuesta frente a dichos factores, así como la articulación

de las medidas de control necesarias para que la respuesta sea efectiva. El mapa de riesgos del Grupo Euskaltel ha sido sometido a revisión con el objetivo de sentar las bases del nuevo Modelo de Gestión de Riesgos, incorporando las modificaciones relacionadas con la propia evolución del Grupo y del entorno en el que opera.

La Política de Control y Gestión de Riesgos garantiza la estabilidad y continuidad del Grupo Euskaltel, estableciendo los principios básicos, factores de riesgo clave y el marco general de actuación para la gestión y control de riesgos que afectan al Grupo. Esta política se desarrolla y complementa a través de políticas o normativas internas específicas en relación con determinadas unidades o áreas del Grupo, tales como las que se desglosan en el apartado anterior de Gobierno Corporativo.

Los principales avances en la gestión de riesgos, cultura ética y buen gobierno en el ejercicio 2018 han sido los siguientes:

Implantación de un Modelo unificado de Compliance

El año 2018 se caracteriza, entre otras cuestiones, por la integración de tres sociedades que, teniendo una misma actividad principal, presentaban diferencias culturales, organizacionales, de normativa aplicable y que extendían por distintos ámbitos territoriales la prestación de sus servicios. En este contexto de integración del Capital Organizativo y Cultural, el Grupo Euskaltel ha elaborado un Modelo integrador y simultáneo de Compliance implantado de manera unificada para todo el Grupo con el objetivo de reforzar una cultura ética y de cumplimiento normativo, así como reforzar la independencia y la eficiencia del Grupo. Con la implantación de este Modelo, el Grupo Euskaltel da un paso más en el compromiso para favorecer una cultura ética orientada hacia la prevención de actuaciones susceptibles de generar responsabilidades a la Organización, y, por tanto, afianza su apuesta por el buen gobierno y la gestión de riesgos como base para la sostenibilidad del negocio, asentada en el cumplimiento de la normativa externa e interna apli-

cable.

Adaptación completa al RGPD

El Grupo Euskaltel ha llevado a cabo un intenso plan de actuación logrando dar cumplimiento de forma exitosa al Reglamento General de Protección de datos (RGPD) de la Unión Europea 2016/679, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos Datos, el cual resulta de aplicación desde mayo de 2018.

El Grupo Euskaltel ha procurado durante el ejercicio implementar en sus procedimientos aquellos aspectos más relevantes que el nuevo Reglamento requiere, entre los que destaca el desarrollo de acciones de formación para todos los trabajadores del Grupo.

Formación continua a los empleados

En el ejercicio 2018, una parte representativa de los profesionales del Grupo Euskaltel ha recibido formación en habilidades de liderazgo con el



100%
de aceptación
del Código Ético
en 2018



91%
de acceso a la formación
y aceptación la Política de
Anticorrupción



116
líderes formados
presencialmente sobre
cumplimiento normativo



866
horas de formación sobre la
Política de Anticorrupción y
el Código Ético

objetivo de impulsar y fortalecer las competencias para gestionar, dirigir y liderar equipos dentro del Grupo. En esta formación se compartió con más de 100 profesionales la importancia de conocer y aplicar la normativa interna del Grupo Euskaltel, especialmente del Código Ético, y de transmitirlo a los equipos como parte de la capacitación de liderazgo.

Además, como herramienta de involucración de todos los trabajadores del Grupo Euskaltel en el desarrollo de una cultura ética y de cumplimiento normativo en el ejercicio de la actividad del Grupo, se han distribuido a todos los trabajadores durante el 2018 diversas comunicaciones enmarcadas dentro del Plan de Comunicación de Compliance. En este sentido, se ha realizado un recordatorio a los trabajadores de la existencia de documentos tales como el Código Ético, Instrucciones de conducta, Política Anticorrupción, Canal Ético y Roles y responsabilidades de Compliance Penal, reforzando la importancia de los mismos y los lugares en los que están disponibles para consulta. Asimismo, actualmente estos documentos se encuentran disponibles para los profesionales del Grupo en cada una de las correspondientes intranets, y el Código Ético, Instrucciones de Conducta, Canal Ético y Política Anticorrupción en la web de cada una de las sociedades del Grupo, de forma accesible no sólo para los empleados, sino también para el resto de los grupos de interés.

Cabe mencionar que durante el ejercicio 2018 todos los profesionales del Grupo Euskaltel han recibido formación por parte de un externo independiente en materia de Código Ético, Instrucciones de conducta y Política Anticorrupción basada en un aprendizaje online que culmina con la cumplimentación de un test como método para evaluar la capacitación de los profesionales en materia de cultura ética y buen gobierno. Esta formación incluía informaciones y ejemplos relativos al cumplimiento normativo y al modelo de compliance del Grupo Euskaltel con el objetivo de hacer a los profesionales del Grupo partícipes y responsables del desarrollo de una cultura ética y de cumplimiento normativo respetando los valores y principios básicos establecidos en el Código Ético del Grupo.

Adicionalmente, se ha realizado una formación interna sobre el Código Ético, previa a su acep-

tación por todos los profesionales mediante la cumplimentación de un cuestionario.

Por último, se ha distribuido una nota sobre la aceptación de regalos, obsequios y atenciones a todos los trabajadores, así como una carta a todos los proveedores sobre la cultura corporativa, y en particular, los criterios de rechazo de regalos que pudieran alterar la imparcialidad, o afectar a la objetividad o influir en una relación comercial a las personas del Grupo Euskaltel.

Desarrollo de herramientas GRC

Durante el ejercicio 2018, el Grupo Euskaltel ha implantado una herramienta GRC que soporta todo el Sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) del Grupo, con el objetivo de alcanzar una gestión eficiente del control interno, estableciendo una trazabilidad y correcta asignación de responsabilidades sobre la evaluación de los riesgos financieros y controles previamente definidos.

Adicionalmente, el Grupo Euskaltel está desarrollando actualmente una herramienta GRC (gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento) que permitirá al Grupo establecer un marco único para la adecuada gestión de los riesgos con base en un modelo de Prevención de Delitos, de identificación de riesgos corporativos y de la adecuada gestión del Reglamento General de Protección de Datos.

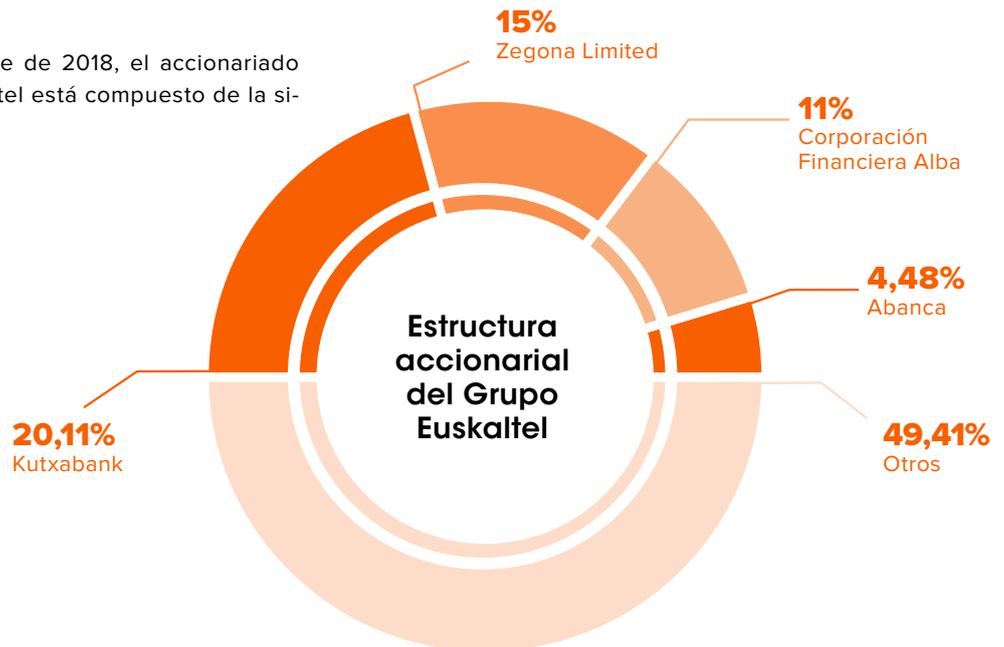
Extensión del Canal Ético a los grupos de interés

Durante el ejercicio 2018 se ha ampliado el alcance del Canal Ético poniendo a disposición de terceros una herramienta para comunicar, con garantías de confidencialidad, tanto dudas o consultas relativas al actuar del Grupo como presuntos hechos o acciones que consideren puedan transgredir el Código Ético e Instrucciones de Conducta y/o cualquier normativa de actuación incluida en el Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo Euskaltel, así como la legislación o normativa externa aplicable. El Canal Ético se encuentra accesible a través de cada una de las intranets de las sociedades del Grupo Euskaltel para todos sus profesionales además de en las correspondientes páginas web de cada una de ellas a disposición de todos sus grupos de interés.



Estructura accionarial y composición del Consejo

A 31 de diciembre de 2018, el accionariado del Grupo Euskaltel está compuesto de la siguiente forma:



Consejo de Administración

El Consejo de Administración está formado por 12 consejeros (3 mujeres y 9 hombres), de los cuales 2 son ejecutivos (Presidente y CEO), 4 dominicales y 6 independientes. 11 consejeros superan los 50 años.

El Consejo de Administración en pleno se reserva la competencia de aprobar las políticas y estrategias generales de la Sociedad y, en particular, (i) el plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuesto anuales; (ii) la política de inversiones y financiación; (iii) la definición de la estructura del grupo de sociedades; (iv) la política de gobierno corporativo; (v) la política de responsabilidad social corporativa; (vi) la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control; (vii) la política de dividendos, la de autocartera y, en especial, sus límites.

El Consejo de Administración confía al Presidente, al Consejero Delegado y al Equipo Directivo 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 deben seguir la Sociedad y su Grupo.

El Consejo de Administración se reunirá con la frecuencia que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y, al menos, 6 veces al año, debiendo celebrarse al menos una sesión cada trimestre natural.

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

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

Las Comisiones carecen de funciones ejecutivas y actúan como órganos de carácter informativo y consultivo, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se rigen por lo previsto tanto en los Estatutos Sociales como en sus propios Reglamentos internos de funcionamiento (Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y Reglamento de la Comisión de Estrategia). Su principal cometido es asistir, informar y formular propuestas al Consejo de Administración en las materias que le sean asignadas en cada momento por los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y sus propios Reglamentos internos de funcionamiento.

La remuneración al Consejo de Administración se determina de acuerdo con la vigente Política de Remuneraciones de los Consejeros, que ha sido aprobada por la Junta General de Accionistas, y es supervisada por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Esta remuneración queda recogida en el Informe Anual sobre Remuneraciones de Consejeros publicado por el Grupo.

Por su parte, las Sociedades R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A.U. y Telecable de Asturias, S.A.U. están administradas por un Administrador Único (Euskaltel, S.A.), cuyo cargo no es remunerado.

Evaluación del desempeño del Consejo de Administración

En el ejercicio 2017, el Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría realizaron sendas autoevaluaciones de su funcionamiento, que dieron lugar a una serie de propuestas de mejora, algunas de las cuales han sido implantadas en 2018 y otras se encuentran en curso de desarrollo.

El ejercicio de la evaluación de un Consejo es una herramienta al servicio de la mejora continua, por lo que el proceso de evaluación que se ha llevado a cabo en el ejercicio 2018, con el auxilio de un asesor externo, ha servido para medir el grado de implantación de dichas mejoras, así como para detectar nuevas propuestas de mejora en cada una de las áreas temáticas que han sido objeto de evaluación y que se detallan a continuación.

Durante el ejercicio 2018, se ha realizado el proceso de evaluación anual obligatorio del Consejo de Administración, en el que se ha contado con el apoyo de un externo independiente, con el objetivo de dar cumplimiento a la recomendación número treinta y seis del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, que establece que cada tres años, el Consejo de Administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo.

Se ha procedido a evaluar las siguientes áreas temáticas:

- Control estratégico.
- Gestión de riesgos.
- Seguimiento del negocio.
- Procedimientos de trabajo.
- Composición del Consejo.
- Operativa del Consejo.
- Evaluación de las Comisiones.
- Desempeño de roles estatutarios.
- Desempeño individual de Consejeros.

Fases del proceso de evaluación del Consejo de Administración

• Una primera fase de planificación que ha consistido en reuniones de situación y revisión de documentación, así como en la priorización de la importancia relativa de las diferentes áreas temáticas. Fruto del trabajo realizado en esta etapa se han elaborado cuestionarios de captura de información y comunicación con los miembros del Consejo, así como un plan concreto de trabajo.

• En la segunda fase, se ha recopilado la información, opiniones y percepciones por parte de los miembros del Consejo y se ha elaborado un borrador de Diagnóstico y Recomendaciones que se presentó y debatió en el seno de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Dicho proceso ha incluido una evaluación específica y separada de la Comisión de Auditoría y Control, tomando para ello como referencia la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV.

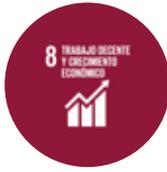
Los resultados de ambas evaluaciones han sido muy satisfactorios, tanto considerando las opiniones de sus miembros, como desde la perspectiva del examen de aquellos elementos que documentan su estructuración, políticas y procedimientos aplicados.

Funciones del Presidente ejecutivo

- Supervisión y evaluación del desempeño del Consejero Delegado.
- Dirección, supervisión y evaluación de la Secretaría y Vicesecretaría del Consejo de Administración.
- Dirección ejecutiva, sujeta a aprobación final del Consejo, de la responsabilidad del desarrollo corporativo.
- Participación en la definición de las propuestas estratégicas al Consejo de Administración.

Supervisión y coordinación de la comunicación corporativa y relaciones externas del Grupo (Relaciones Institucionales y Relación con Inversores).

- Supervisión de la Dirección de Auditoría Interna y Cumplimiento (Auditoría Interna, Compliance y Protección de Datos), que reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Control.



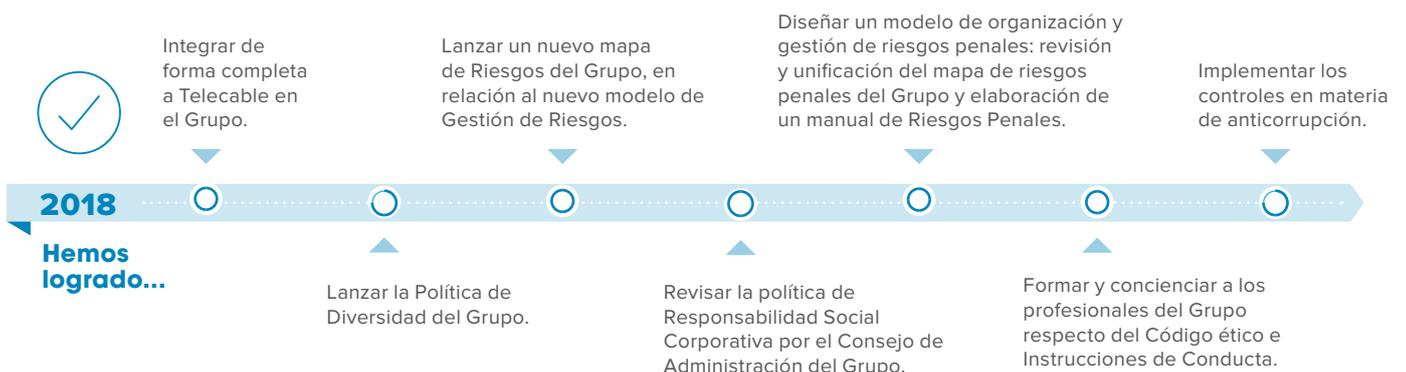
La gestión de la RSE

El Grupo Euskaltel basa la gestión de su Responsabilidad Social Empresarial en su vinculación e identificación con el entorno próximo, su compromiso social, la excelencia operativa y la gestión responsable como pilares básicos de su enfoque de empresa sostenible, socialmente responsable y valorada por todos sus grupos de interés. Esta apuesta ha sido desarrollada e implementada de forma continua con acciones y planes que han permitido alcanzar hitos de relevancia en el Grupo. Además, en años de expansión del Grupo, se ha tenido en cuenta la gestión de la RSE como uno de los factores clave para construir un Grupo sólido, responsable y sostenible. El Consejo de Administración es informado anualmente de los temas relacionados con la gestión económica, social y ambiental.

Para ello, la estrategia se ha basado en los últimos años en el Plan Director RSE 2016-2018,

cuyo objetivo principal ha sido el de alinear la visión, política y cultura RSE en el Grupo, en tiempos de crecimiento y cambios. El Plan Director y sus líneas estratégicas también se han ido adaptando a los nuevos requerimientos identificados por los grupos de interés, los cuales aportan cada vez mayor importancia a la gestión responsable del Grupo y son más diversos, de distintos entornos y con inquietudes diferentes. Así, el modelo de seguimiento del Plan de RSE se ha realizado a través del equipo de Proceso RSE, integrado por los departamentos que desarrollan actividad en los ámbitos de Responsabilidad Social Corporativa definidos. En 2018, con el cierre de dicho Plan y de cara a sentar las bases para el nuevo Plan Director RSE 2019-2022, se ha realizado una lectura y conclusión de los principales objetivos que el Grupo debe alcanzar y de las oportunidades que ofrece el nuevo entorno de trabajo para aplicar mejoras a la gestión RSE.

Valoración cumplimiento de compromisos 2018



Grados de cumplimiento de los compromisos adquiridos

- Cumplido
- Avanzado
- En proceso
- Iniciando medidas

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

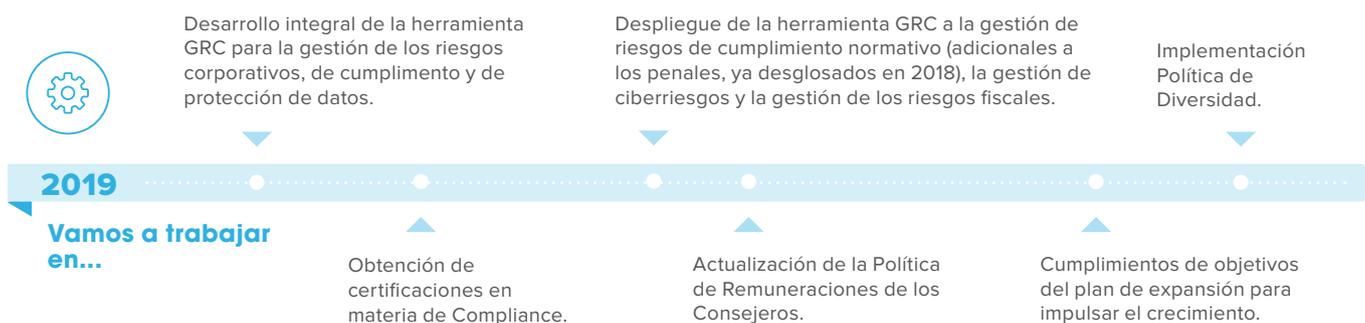
Uno de los principales objetivos del nuevo Plan RSE 2019-2022 será sentar las bases de la gestión Responsabilidad Social Empresarial en relación a su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, relacionando las líneas estratégicas a seguir con su alineación a los ODS. De esta manera, el Grupo intentará medir de forma cuantitativa la contribución a los grandes retos económicos, sociales y ambientales de la humanidad. El Grupo Euskaltel está comprometido con la Agenda 2030 local de Euskadi, Galicia y Asturias, prestándose a desarrollar e implementar soluciones y tecnología, que permitan hacer frente a los grandes retos mundiales en materia de desarrollo sostenible.

El Grupo ha desarrollado en los últimos años un entendimiento profundo de los ODS, transmitiéndoselo a los empleados a través de campañas internas e impregnándolos en la cultura corporativa. Además, con el foco puesto en los ODS prioritarios, el ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico” y el ODS 9 “Industria,

innovación e infraestructura”, dos objetivos completamente alineados con la actividad del Grupo, la Compañía ha tratado en 2018 de desarrollar iniciativas en línea con la consecución de los mismos, a través de más de 150 colaboraciones con alianzas que impulsan el desarrollo de startups tecnológicas y el desarrollo del talento emprendedor local.

La alta dirección ha sido también un apoyo fundamental para el desarrollo de dichas actividades y la integración de los objetivos en la estrategia. Gracias a ello, en 2018 el Grupo ha comenzado a fijar objetivos concretos medidos con indicadores específicos para alinear completamente los objetivos de la empresa con los ODS. A su vez, los ODS presentan una oportunidad para identificar futuras áreas de negocio, mejorar el valor de la sostenibilidad empresarial, fortalecer las relaciones con las partes interesadas, estar al día en el desarrollo de políticas, estabilizar sociedades y mercados, y utilizar un lenguaje común con un propósito compartido.

Compromisos para 2019



PILARES DE LA ESTRATEGIA DEL GRUPO EUSKALTEL



Crecimiento
diversificado



Excelencia
operacional



Experiencia
diferencial



Protección del
valor cliente



Capital Humano

El Capital Humano del Grupo influye directamente en el pilar estratégico de excelencia operacional. En 2018, los esfuerzos se han enfocado en la digitalización de procesos y la transformación digital de la plantilla, con el objetivo de proporcionar herramientas para conseguir procesos más eficientes y mayor agilidad en el trabajo, dotando a los empleados de dispositivos móviles que faciliten sus tareas diarias.

Contribuyendo al desarrollo local de forma igualitaria y sostenible

Queremos contribuir al desarrollo económico local a través de un empleo de calidad e inclusivo y fomentar un buen clima laboral, con herramientas que faciliten el trabajo diario y programas que motiven a nuestros equipos.





En el año 2018 el Grupo Euskaltel ha centrado sus esfuerzos en desarrollar una transformación digital notoria en los procesos y herramientas de sus personas. Esta digitalización “hacia dentro” permitirá que las y los profesionales desarrollen sus tareas de forma más eficiente y desde cualquier lugar. Con la renovación de los equipos y la incorporación de dispositivos móviles, como portátiles y smartphones, la plantilla del Grupo podrá implementar nuevas formas de trabajo, conciliar con su vida personal y ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Las 697 personas que forman parte del Grupo Euskaltel componen un equipo con un alto grado de capacitación, que demandan y valoran la agilidad en los procesos y el desarrollo digital, tal y como han manifestado en las

encuestas de clima realizadas. Además, los profesionales tienen cada vez perfiles más diversos, adaptándose a las necesidades del sector y del mercado, lo cual dota al Grupo de un gran valor en el Capital Humano que se materializa en el servicio prestado a través de la excelencia operacional, tal como recoge el Plan Estratégico 2017-2019.

La capacitación constante de sus personas, la gestión de la captación y la retención del talento diverso así como el impulso de una cultura propia del Grupo que impacta en el entorno local y contribuye a su dinamización económica, son aspectos claves para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con trabajo decente y crecimiento económico, igualdad de género, reducción de las desigualdades e innovación, entre otros.



Impulso del trabajo de calidad

697
total empleados

41%
mujeres



59%
hombres



99,9%
contratos
fijos



100%
empleados
que reciben
evaluación de
desempeño



14
años de
antigüedad
media



44
años de
media de la
plantilla



5%
tasa de
rotación

El Grupo Euskaltel está formado por 697 personas en sus tres negocios principales: Euskaltel, R y Telecable. Además, el Grupo genera con su actividad más de 4.200 puestos de trabajo indirectos gracias a las alianzas estratégicas que establece.

El Grupo Euskaltel y empleo

El Capital Humano del Grupo Euskaltel está compuesto por un 41% de mujeres y un 59% de hombres, con una media de edad de 44 años, que conforman un equipo de 697 personas. La compañía promueve una oferta de trabajo flexible, con horarios que permiten conciliar con la vida laboral, y apostando por la estabilidad del empleo, con el 99,9% de la plantilla con un contrato fijo e indefinido.

Adicionalmente, la familia Euskaltel impacta indirectamente en más de 4.200 puestos de trabajo generados gracias a las alianzas es-

tratégicas del Grupo con proveedores locales en Euskadi, Galicia y Asturias, creando valor y sinergias con otras empresas locales.

La estructura del Grupo se basa en el desarrollo de áreas corporativas que gestionan los asuntos que engloban a toda la Compañía. No obstante, para una mayor cercanía con los clientes y los territorios en los que desempeña su actividad, las áreas de negocio de cada marca (Euskaltel, R y Telecable), mantienen su identidad y se centran en el contacto directo con sus respectivas comunidades locales, sus necesidades y sus expectativas.

Valores corporativos

Los valores del Grupo recogen la identidad de las tres marcas convergentes, que comparten la cercanía con los clientes, la honestidad con todos los grupos de interés, la búsqueda de la mejora de los servicios a través de la innovación, y la agilidad en los procesos. Para el Grupo Euskaltel, la identificación con estos valores es esencial, puesto que los comportamientos de las personas que trabajan en la Compañía son distintivos y aportan un valor diferencial para los grupos de interés con respecto a la competencia. Es por ello que se transmite la importancia de conocer estos comportamientos a las nuevas incorporaciones, y se integran en el modelo de carrera profesional que se implementará en 2019.

Valores del Grupo Euskaltel



Cercanía



Honestidad



Innovación



Agilidad

La identificación con estos valores es esencial, puesto que los comportamientos de las personas que trabajan en la Compañía son distintivos y aportan un valor diferencial para los grupos de interés



Conciliación laboral

El Plan Estratégico del Grupo Euskaltel dota de gran relevancia a los temas relacionados con la conciliación de la vida laboral y personal de sus personas, siendo también uno de los aspectos más demandados en las encuestas de clima del Grupo. Además de proporcionar horarios flexibles y compatibles con la vida familiar, un aspecto diferenciador del Grupo frente a otras

empresas del entorno, la transformación digital de los empleados ha ayudado a conciliar de manera más efectiva, permitiendo a los profesionales trabajar desde cualquier lugar. La digitalización de los puestos de trabajo y la migración a la nube no sólo están facilitando los procesos, sino que también suponen un gran activo para la vida personal de los empleados.



Transformación digital en las operaciones

El Grupo ha realizado en 2018 un gran esfuerzo para dar un salto notorio hacia la transformación digital, empezando por dotar a las personas de la Compañía de las herramientas necesarias

para gestionar el cambio cultural hacia la digitalización de procesos, la interacción con los compañeros y la manera en la que se trata la información, entre otros.

La clave de la transformación digital, más allá de la tecnología, son las personas que conformamos el Grupo Euskaltel. Es por esto que consideramos indispensable que sean nuestros profesionales los tractores de este cambio.

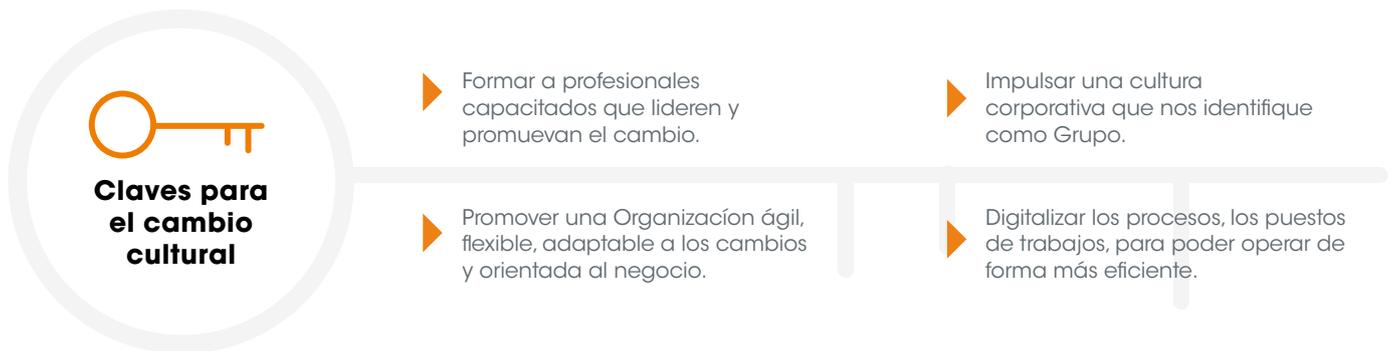
Digitalización de procesos

El año 2018 ha sido decisivo para el impulso de una nueva cultura digital, con la incorporación de nuevas herramientas digitales, como el Office 365, el despliegue de equipamiento móvil para el empleado (portátil y nuevos smartphones) y el acondicionamiento de 30 salas de reuniones para realizar videoconferencias. Todo este impulso hacia una nueva cultura digital, está ya cambiando la forma en la que los equipos trabajan e interactúan en su día a día.

Tal como se establece en el Plan Estratégico 2016-2019, el proceso de digitalización es la base para el desarrollo de multitud de programas relacionados con las metas estratégicas para liderar el cambio cultural, por lo que involucrar a la plantilla es uno de los primeros pasos a desarrollar. Uno de los avances más representativos de la digitalización de procesos ha sido la unificación de un único Portal del Empleado para todos los trabajadores del Grupo.

po, a través del cual tienen acceso a gestionar y consultar sus tiempos de trabajo, vacaciones, datos profesionales, retributivos y evaluaciones del desempeño, entre otros. Esto les permite realizar diferentes trámites que hasta aho-

ra se realizaban de forma offline. A través de este Portal se pretende gestionar también en un futuro próximo la formación y el desarrollo de cada uno de los profesionales del Grupo.



Nuevas formas de trabajo

La revolución digital ha cambiado la forma de trabajar y la relación con los grupos de interés hacia un contacto más interactivo, instantáneo y ágil. Por ello, la transformación digital y la digitalización de los procesos han resultado en nuevas formas de trabajo que promueven la conciliación laboral y van más allá del teletrabajo.

En el Grupo Euskaltel se están estudiando nuevas formas de trabajo como una filosofía que aporte un valor añadido al día a día de los empleados. El Smart working, todavía en fase de

desarrollo, sigue la premisa de que la tecnología debe mejorar la experiencia del empleado, y pretende convertirse en un nuevo enfoque de desarrollar el trabajo, en el que la base será la tecnología que ha comenzado a implementarse con la digitalización de los puestos de trabajo.

Las primeras acciones del Smart working han comenzado a implementarse en el 2018 y se basan en las siguientes palancas para lograr una mayor productividad, conciliación y satisfacción: movilidad, trabajo en equipo y digitalización.

Acciones Smart Working 2018

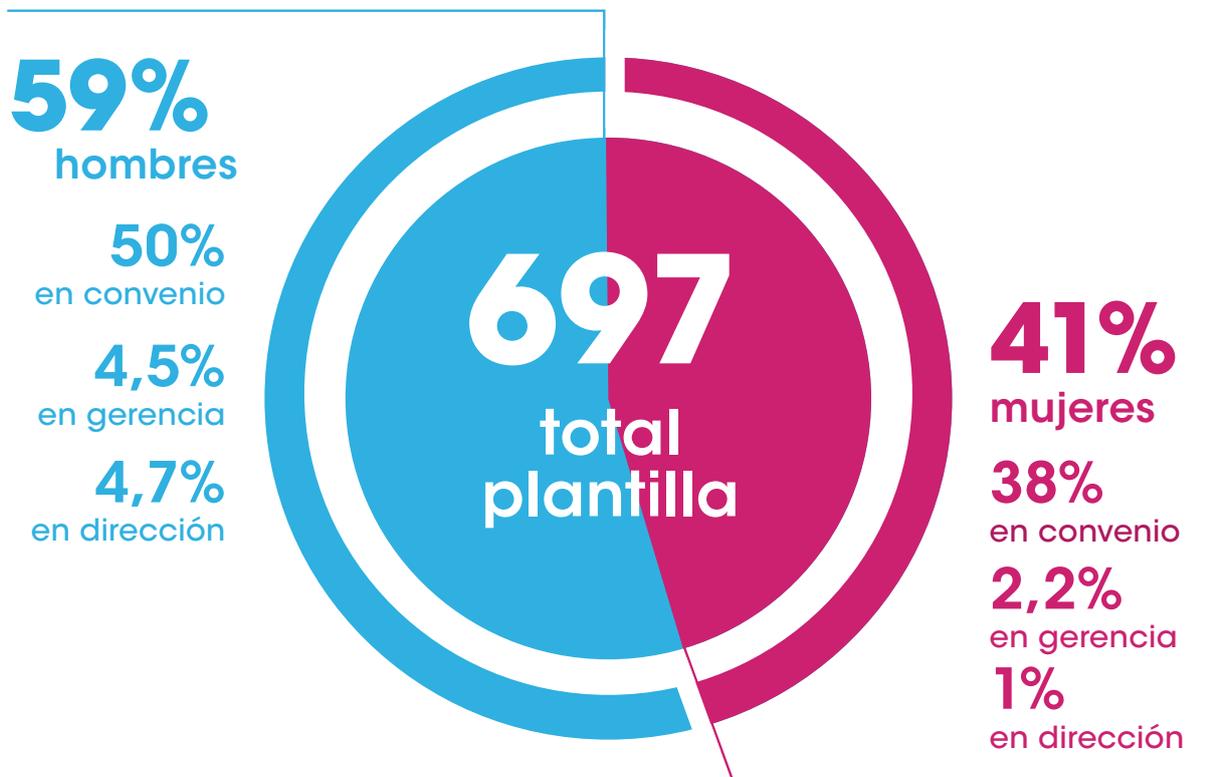
- Favorecer la movilidad, a través de los dispositivos móviles.
- Incrementar el trabajo en equipo, aportando herramientas de colaboración, como el Office 365.
- Introducción de nuevas plataformas que permiten la digitalización de procesos en el ámbito de la gestión de las personas.



Desarrollo del talento diverso

El Grupo Euskaltel cree firmemente que las claves del éxito en el sector son contar con un equipo humano consistente, que tenga una cultura corporativa fácilmente reconocible,

una capacitación continua acorde a sus capacidades en un entorno colaborativo y que disponga de las herramientas digitales adecuadas para abordar el cambio cultural.





Diversidad e igualdad

En 2018 el Grupo ha seguido desarrollando programas que promueven la igualdad de oportunidades y la diversidad de la plantilla, entendida en su sentido más amplio, en todas las categorías de la Organización.

El Grupo Euskaltel cuenta con una plantilla equilibrada en cuanto a género, lo cual es reseñable en una empresa de un sector tecnológico y avanzado, con una plantilla altamente cualificada y con una capacitación constante.

Además, se promueve la igualdad de oportunidades entendiendo que cualquier puesto vacante debe ser cubierto por el perfil más adecuado, independientemente de su género, edad, cultura o nacionalidad. El Plan de Igualdad de Euskaltel expone la finalidad de garantizar el debido respeto del principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, así como el fomento de una mayor equiparación en esta materia. Asimismo, se está trabajando en el modelo retributivo siguiendo la misma filosofía, señalando que las mismas categorías deben cumplir con condiciones similares tanto dentro de la Compañía como en comparación con empresas del sector, evitando así cualquier tipo de brecha salarial. Todo ello se recogerá en el Plan de Igualdad de Euskaltel que se ha desarrollado y publicado en mayo de 2018, que vela por proteger y promover un entorno inclusivo, respetuoso y diverso.

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

El Grupo ha seguido desarrollando programas que promueven la igualdad de oportunidades y la diversidad.

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, especialmente aquellos que tienen que ver con el trabajo infantil.

Todos los empleados han aceptado expresamente el Código Ético, que está publicado en la intranet y página web de cada empresa del Grupo y tienen acceso al Canal Ético a través de la intranet correspondiente. A través de este Canal pueden notificar cualquier tipo de discriminación que identifiquen en la gestión de la diversidad del Grupo Euskaltel.

Formación y planes de desarrollo

El desarrollo del talento es una de las palancas fundamentales del Plan Estratégico para lograr prestar un servicio diferencial y ser un negocio atractivo. Con ello, la captación y retención del talento van ligadas a una capacitación continua de los profesionales, en un sector en el que la actualización del conocimiento cobra cada vez más relevancia.

TalenTU

El Grupo Euskaltel cuenta con un programa dedicado a ofrecer posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional denominado TalenTU, a través del cual se desarrollan los Planes de Formación. El programa TalenTU busca no sólo gestionar y desarrollar el talento, sino también

mantenerlo a largo plazo, ya que el reto como organización es asegurar que el Grupo dispone de las capacidades adecuadas en el momento exacto para alcanzar los objetivos estratégicos. El Programa TalenTU se apoya en varios proyectos:

- Diseñar un modelo de liderazgo que provoque la transformación de la compañía.
- Diseñar un itinerario de desarrollo profesional para cada uno de los profesionales personas, teniendo en cuenta el momento en el que se encuentran dentro de su "viaje profesional".
- Diseñar nuevas formas de atraer el talento joven.

Liderazgo

Dentro del Programa TalenTU, el Grupo Euskaltel cuenta con un Plan de desarrollo del liderazgo con el que busca que los líderes de la Organización adquieran competencias como la capacidad de transformación, la visión estratégica, la capacidad ejecutiva, o la capacidad de desarrollar y motivar equipos, todas ellas necesarias para desarrollar su rol en la empresa.

En esta línea, durante el año 2018 el programa se ha centrado en implementar acciones de habilidades del líder-coach para formar en capacidades de comunicación, tales como la escucha, la claridad de la comunicación, etc. Se han desarrollado 7 ediciones, formando a 116 personas que han dedicado 2.526 horas de formación a desarrollar sus competencias de liderazgo.

Mujeres con talento

Además, se ha desarrollado el programa de liderazgo femenino, Mujeres con talento, impulsado por el Comité de Dirección del Grupo,

que tiene el objetivo de poner en valor el papel de las mujeres en el Grupo Euskaltel. Este programa consta de módulos formativos de desarrollo competencial, encuentros inspiradores, sesiones de apoyo y seguimiento, desayunos y comidas de trabajo y la presentación del proyecto final con el objetivo de potenciar la figura de las mujeres líderes en la Organización. El programa ha tenido una duración de unos 9 meses en los que 14 mujeres han participado dedicando 681 horas de formación.

En junio 2018, previo a su lanzamiento, se realizó una sesión de impacto con toda la compañía con el objetivo de impulsar el compromiso por avanzar en la igualdad y en el impulso del liderazgo femenino.

Por último, los desayunos del CEO con líderes son una importante iniciativa a través de la cual se pretende involucrar a los líderes de la Compañía en la estrategia y transmitir a través de ellos los valores corporativos.

5

Competencias del buen líder

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

Desarrollo Profesional

El Grupo Euskaltel es consciente de que el mundo está cambiando con la llegada de la revolución digital, y por lo tanto el contenido de los puestos de trabajo también lo está haciendo. Por ello, el Grupo a través del Programa TalenTU ha puesto en marcha una iniciativa para ir adaptando y adecuando conocimientos y competencias que se van a requerir en los puestos de trabajo y diseñando un modelo de carrera profesional que permita trazar un itinerario en el desarrollo profesional de cada empleado.

Este año se han impartido 30.081 horas de formación; de las cuales 12.553 horas han sido de formación técnica/tecnológica, 13.731 horas de formación en idiomas y 3.797 horas de formación en habilidades. Siendo la actividad comercial el eje principal para conseguir los resultados del Grupo, se ha apoyado a los profesionales de estas áreas con varias formaciones orientadas a ayudarles a conseguir sus objetivos, dedicando 222 horas a este tipo de formación.

Además, a través de los planes de desarrollo, el modelo de evaluaciones tiene en cuenta las cualidades necesarias para cada tipo de trabajador, dependiendo de su puesto de estructura y del área en el que trabaja, asignándole objetivos y competencias acordes, con un seguimiento semestral.

El desarrollo profesional de los empleados no finaliza con la terminación de su contrato. Gracias a su programa de outplacement, el Grupo ofrece orientación personalizada para la búsqueda de un nuevo empleo durante seis meses. En 2018, cuatro personas participaron en el programa.

Por último, el Plan de Igualdad de Euskaltel recoge una política de formación para promover la realización de acciones formativas con módulos específicos sobre igualdad efectiva entre hombres y mujeres.



30.081
horas de formación



43,16
horas de media de formación anual por empleado

Captación del talento joven

El foco del Grupo Euskaltel de contribuir al desarrollo del crecimiento económico y de fomentar la empleabilidad local es la base de una de las principales iniciativas para la captación del talento desarrollada por la Compañía, a través de la colaboración con Universidades, Centros de Formación Profesional y Fundaciones para la integración laboral en Euskadi, Galicia y Asturias.

La colaboración con las instituciones educativas tiene una doble orientación:

- Por un lado, ayudar en la orientación laboral de los alumnos. Para ello, se realizan visitas de alumnado de diferentes centros educativos de Formación Profesional, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato en las que se muestra el día a día del trabajo.
- Por otro, dar a conocer las opciones laborales y los diferentes perfiles profesionales, compartiendo con los alumnos los proyectos más relevantes en los que el Grupo está trabajando.

Fruto de estas colaboraciones, durante el año 2018 se han incorporado en régimen de Co-

operación Educativa un total de 43 personas en prácticas y se han recibido un total de 14 visitas de alumnado procedentes de diferentes centros educativos.

Además, el Grupo colabora con iniciativas como el *Foro Tecnológico de Empleo* o el *Foro Empleo* con el objetivo de facilitar el acercamiento laboral de las empresas a los futuros titulados de corte tecnológico de la Universidad de Vigo y Oviedo entre otras, o en ferias con stands de las marcas del Grupo, tales como la *Feira Internacional de empleo* de Finde.U, también en Vigo.

Esta relación cercana a través de la cual se comparte conocimiento de forma mutua es, a su vez, un punto de unión para combinar la formación académica con la empresarial a través de experiencias laborales mediante iniciativas de fomento de contratación en prácticas, charlas de orientación laboral y visitas de estudiantes a la empresa.

Desde el año 2017, el Grupo cuenta además con una "marca de empleador" que le permite impulsar el *engagement* hacia los empleados y hacia la captación de talento joven.

43

personas en prácticas

14

visitas de alumnado procedentes de diferentes centros educativos



Marca de empleador desde 2017



Clima y bienestar laboral

Clima laboral

El ambiente laboral es uno de los factores más relevantes para los empleados en el Grupo Euskaltel, tal como se demuestra en las últimas encuestas de Clima y en otros análisis realizados. Es por ello que el Grupo ha llevado a cabo diferentes iniciativas que fomentan el buen ambiente de trabajo:

- Política de conciliación de la vida personal y laboral, y ordenación del tiempo de trabajo: el Plan de Igualdad de Euskaltel establece la necesidad de un análisis y la actualización constante de las medidas de conciliación existentes en la empresa, recabando información de forma constante sobre las necesidades reales de la plantilla en cada caso. Además, se expone el compromiso de fomentar la realización de cursos sobre conciliación y políticas de igualdad, con el fin de promover cambios culturales en la plantilla con respecto a estas materias.
- Flexibilidad horaria a la entrada y salida de las oficinas y centros de trabajos del Grupo Euskaltel.
- Movilidad interna: el Grupo facilita la movilidad, rotación y promoción interna a través del proyecto TalenTU, cubriendo las vacantes con personal de la Compañía que busca ampliar sus conocimientos y adquirir nuevas capacidades profesionales. En 2018, 15 trabajadores realizaron rotación interna.
- Participación y trabajo en equipo: como una de las dimensiones mejor valoradas en la encuesta de clima, el Grupo fomenta el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias con los compañeros de diferentes áreas.

El ambiente laboral es uno de los factores más relevantes para los empleados en el Grupo Euskaltel.

Valoración cumplimiento de compromisos 2018



Grados de cumplimiento de los compromisos adquiridos

- Cumplido
- Avanzado
- En proceso
- Iniciando medidas

ACCIDENTABILIDAD



(1) Jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas.
(2) Accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas.

Número de accidentes y días perdidos por accidente									
	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes con baja	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Accidentes sin baja	1	0	1	2	2	4	2	0	2
Días perdidos	0	0	0	0	45	45	0	80	80

■ Hombres ■ Mujeres ■ Total

TASA DE ABSENTISMO³



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

Empresa Saludable

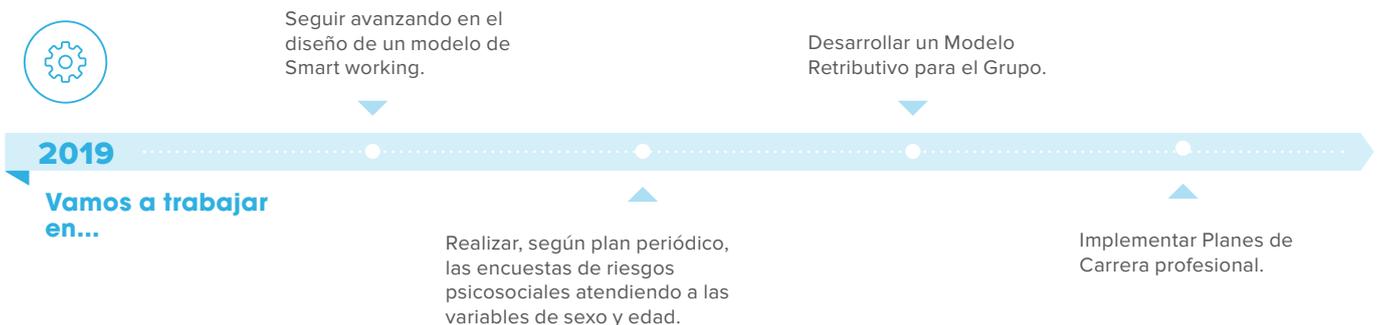
Una de las principales iniciativas que fomentan el buen clima laboral de la Organización es la implementación del modelo de Empresa Saludable en todo el Grupo. Este modelo tiene el objetivo de contribuir a mejorar la salud de los empleados dotando a las instalaciones de los principales medios de prevención y detección de enfermedades.

Para construir el modelo de Empresa Saludable de forma corporativa, en 2018 se ha hecho extensivo a R y Telecable el modelo de gestión de la prevención ya implantado en Euskaltel, certificando a todo el Grupo con respecto al estándar OHSAS 18001.

Además, la sociedad Euskaltel mantiene su objetivo de tener en cuenta la perspectiva de género en la prevención de riesgos laborales, tal como se establece en su Plan de Igualdad. Algunas de las medidas son no realizar desplazamientos y traslados de residencia durante el embarazo, facilitar un puesto de trabajo compatible con los embarazos de riesgo en caso de que fuera necesario, analizar las encuestas

de riesgos psicosociales atendiendo a las variables de sexo y edad, o proporcionar formación sobre Seguridad y Salud Laboral con perspectiva de género, entre otros.

Compromisos para 2019



PILARES DE LA ESTRATEGIA DEL GRUPO EUSKALTEL



Crecimiento
diversificado



Excelencia
operacional



Experiencia
diferencial



Protección del
valor cliente

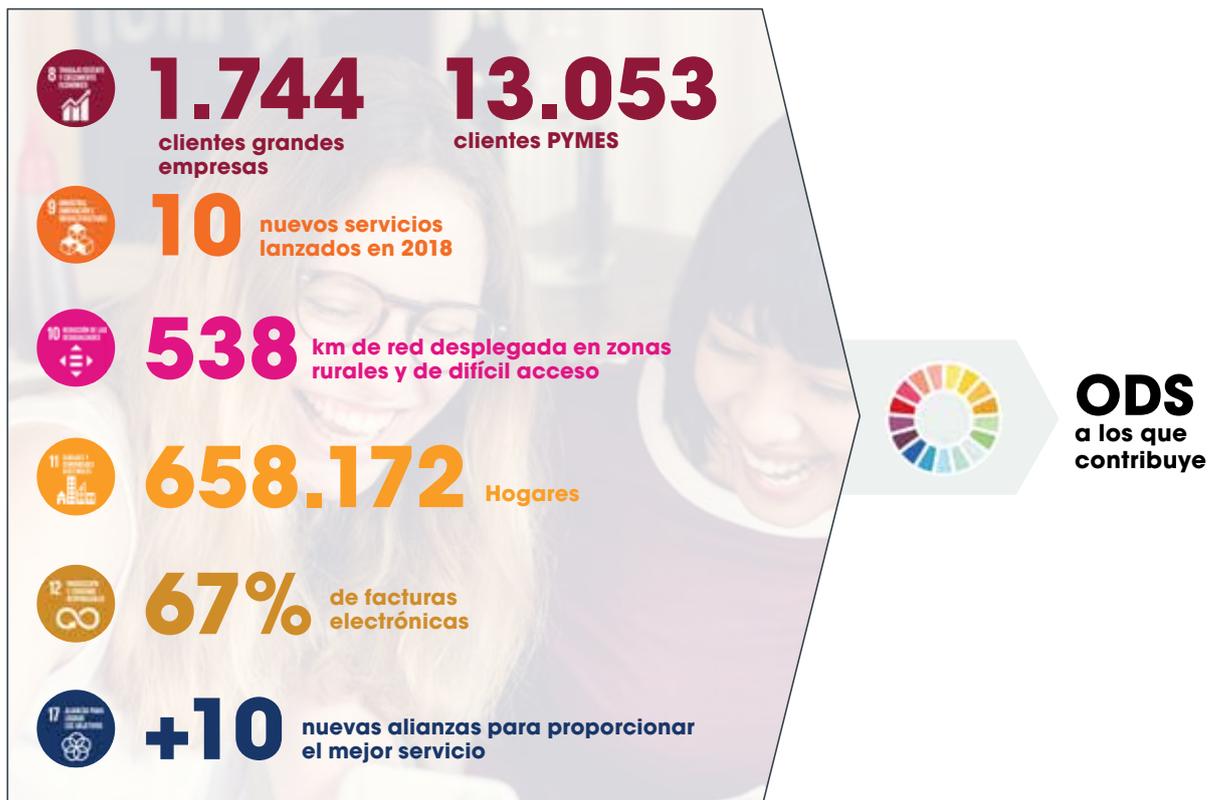


Capital Cliente

El Capital Cliente es fundamental para los pilares estratégicos de experiencia diferencial y protección del valor cliente, puesto que en él se integran las principales palancas y líneas de acción relacionadas con su consecución. En 2018 se han implementado diferentes acciones con el objetivo de aumentar la satisfacción de los usuarios, como la mejora de las tiendas físicas y de los diferentes canales de comunicación con los clientes.

Contribuyendo a un consumo responsable y diferencial

Queremos integrar nuestros valores corporativos de cercanía, honestidad, innovación y agilidad en el trato con nuestros clientes, con el objetivo de que nos reconozcan como una marca diferencial que se preocupa por ofrecer el mejor servicio en los territorios en los que operamos.



En 2018 el Grupo ha seguido trabajando en ofrecer una experiencia diferencial para los clientes, poniendo especial atención en la medición de su satisfacción e identificando sus necesidades. Además, en el proceso de expansión que está llevando a cabo el Grupo Euskaltel, se han cuidado con especial atención estos detalles para penetrar en el nuevo mercado.

Por ello, el programa Customer Experience ha sido, un año más, una de las principales líneas de acción, extendido en 2018 en todos los negocios y territorios en los que el Grupo Euskaltel opera. A través de una escucha activa y de

la medición de la satisfacción de los usuarios, el Grupo Euskaltel tiene el objetivo de impulsar la innovación y las infraestructuras necesarias para contribuir al desarrollo de ciudades y comunidades sostenibles, con una producción y consumos responsables.

Teniendo en cuenta que el Grupo es líder en el norte de España, siendo Euskaltel, R y Telecable líderes en Euskadi, Galicia y Asturias respectivamente, su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible es esencial para lograr la Agenda 2030 fijada en cada una de las Comunidades Autónomas.





Experiencia diferencial del cliente

La digitalización de los procesos ha permitido que el Grupo Euskaltel transmita mayor cercanía hacia sus clientes, uno de los valores corporativos que más define y diferencia al Grupo. Además, en el año 2018 se ha implementado un nuevo CRM (Customer Relationship Management) que permite una mayor comunicación bidireccional con el cliente, lo cual facilita conocer sus necesidades, expectativas y la satisfacción con el servicio recibido. Asimismo, el cliente cuenta con una comunicación directa con el Grupo a través de la web, donde dispone de un portal personalizado para consultar sus consumos, facturas y nuevas ofertas personalizadas; y se ha intensificado la comunicación en las tiendas para establecer una relación directa y personal entre el Grupo y los usuarios.

El Grupo cuida también la gestión de los usuarios a través de las certificaciones correspondientes de la continuidad del negocio (ISO

22301), de los servicios (ISO 20000-1), de la atención al cliente (UNE-EN 15838), de la seguridad de la información (ISO 27001) y de la calidad de los productos (ISO 9001).



Jornadas y encuentros con empresas clientes

A lo largo del año el Grupo Euskaltel ha promovido la transferencia de conocimiento tecnológico mediante encuentros con clientes de empresa con tres objetivos:

1. Conocer las necesidades tecnológicas de las empresas para el desarrollo de su actividad con el fin de asesorarles sobre los servicios que puedan ayudar a mejorar sus modelos de negocio.
2. Divulgar y reflexionar sobre las principales tendencias en materia de transformación digital.
3. Reforzar la relación cercana y fomentar la figura de empresa de telecomunicaciones que acompaña a sus clientes en el camino de la digitalización.

El formato de los encuentros se adecúa a la tipología de cliente y objetivo a conseguir (Business & Breakfast, Jornadas Tecnológicas, Prest, Workshops). A lo largo del 2018 han asistido a estos encuentros alrededor de 75 personas.

770.001

clientes

70,8%

satisfacción

78%

hogares con más de tres productos

+5

NPS en R

+90k

encuestas realizadas



Programa Customer Experience

La fidelidad de los clientes del Grupo es uno de sus principales activos, ya que genera una ventaja competitiva sostenible. Para el Grupo, la satisfacción del cliente es clave para su fidelización, por lo que se trabaja continuamente en ofrecer más que un servicio, una experiencia que vincule al cliente con la marca y sus valores corporativos.

El programa Customer Experience (CEX) se basa en los valores corporativos y estudia los diez momentos clave en el proceso de relación del Grupo con el consumidor. Todas las opiniones de los clientes trasladadas a través de las encuestas de satisfacción, los motivos de rotación, estudios sobre imagen de marca y la observación de las experiencias diarias se recogen en un plan de acción elaborado para proporcionar cada vez un mejor servicio y conocer las tendencias del mercado. En 2018, el equipo de Experiencia de Cliente ha estado formado por 107 personas que miden la satisfacción en cada uno de los momentos clave y trabajan para solucionar cualquier experiencia insatisfactoria, permitiendo al Grupo mejorar de forma constante. En 2018, el Grupo cerró el año con más de 90.000

encuestas contestadas por sus clientes, con una media de 70,8% de satisfechos.

Además, el Grupo ha comenzado a medir en 2018 el NPS (Net Promoter Score) y el ENPS (que tiene en cuenta la fidelidad) con el fin de obtener una visión de 360° sobre los clientes y conocer su relación con las tres marcas. De esta forma, el NPS guía los esfuerzos hacia el cumplimiento del Plan Estratégico 2017-2019 como eje primordial, teniendo en cuenta los resultados en la toma de decisiones a alto nivel, ya que analiza cómo las diferentes palancas de acción impactan en la fidelidad y cuota de mercado de las marcas del Grupo. Este año el estudio revela que la atención al cliente y la confianza de marca son las mayores fortalezas, destacando el servicio técnico prestado en los tres negocios.

Los puntos fuertes de las marcas del Grupo son: Euskaltel "Poder de marca", R "Satisfacción" y Telecable "Facilidad del uso de los servicios". Destaca el +5 NPS y +10 ENPS de R, siendo sus clientes los más satisfechos en todos los aspectos analizados.



Premio Platinum Contact Center Awards 2018

Telecable Asturias recibió el galardón a la mejor experiencia de cliente a través de un reconocimiento que premia el conocimiento y la creatividad en la implantación de procesos para mejorar la atención al cliente. El éxito ha sido fruto del acompañamiento al cliente, el uso de la tecnología de vanguardia para la transformación digital, y un equipo humano altamente motivado y formado.



+10
ENPS
en R



Tiendas experienciales

En 2018 el Grupo ha realizado un esfuerzo notorio en incrementar la experiencia del cliente con la remodelación de las tiendas Euskaltel en Euskadi y la apertura de nuevas tiendas en la expansión a Navarra, así como en A Coruña, con la principal tienda de R completamente renovada. El Plan de Transformación Retail ha tenido en cuenta la incorporación de nuevos servicios, con sistemáticas de trabajo mejoradas y con mejores resultados en términos de experiencia y conversión, alineando la experiencia del cliente con los valores corporativos del Grupo: cercanía, honestidad, innovación y agilidad.

Toda la transformación de las tiendas ha ido acompañada de un plan de formación y comunicación específico para los profesionales, así

como un modelo retributivo que valora la experiencia del cliente. Asimismo, se han realizado campañas que muestran la cercanía de los profesionales de las tiendas con el público, abiertos a resolver cualquier duda del cliente.



Formación en tiendas

En 2018, las tiendas de R, Euskaltel y Telecable han acogido cursos gratuitos para aprender a sacarle el máximo partido al terminal móvil. Con esta iniciativa se fomenta el acceso a smartphones para personas de todas las edades, al tiempo que se promueve un uso responsable de los mismos.

La mayoría de las tiendas cuentan ya con las siguientes características:

Herramientas que dotan a la tienda de sistemas de medición que mejoran la eficiencia y la experiencia: contadores de tráfico, gestor de tiempos de espera, dispositivos de medición del NPS, satisfacción y recomendación.

STORE TOOLS

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN

Garantiza la mejor experiencia para los clientes: sistemáticas de trabajo en tienda para los profesionales, modelo de atención al cliente por fases y roles, y funciones del personal en tienda, entre otros.

NUEVOS SERVICIOS

Con el objetivo de que el cliente pueda encontrar todo lo que necesite en la propia tienda, sin necesidad de derivarle a otros canales: gestión de reclamaciones en tienda, configuración de smartphones, recogida de equipamiento, caja rápida para gestiones de menos de 5 minutos, etc.

Tiendas Experienciales



NUEVO DISEÑO

De los espacios de venta, acordes a la nueva experiencia proporcionada y al modelo de atención: nuevos servicios, espacios que reparten el flujo de clientes, ubicación en zonas de gran visibilidad, etc.

MEDICIÓN DE INDICADORES CLAVE

A través de la implementación de un cuadro de mando homogéneo actualizado diariamente, con datos como el tráfico en tiendas, el tiempo de atención, tiempo de espera, experiencia del cliente, etc.

“Estamos firmemente comprometidos con dar a nuestros clientes la mejor experiencia: la mejor experiencia en banda ancha, basada en la alta capacidad tecnológica de la red DOCSIS 3.1, complementada con la mejor experiencia WiFi tanto en hogares y empresas como en la calle; la mejor experiencia de televisión soportada sobre el deco 4K y los acuerdos que estamos firmando con líderes de contenidos mundiales como Netflix; y la mejor oferta móvil para familias en nuestros mercados. Esta mejor experiencia global nos sigue posicionando como el operador preferido en nuestros mercados y nos asegura la estabilidad de nuestra base de clientes.”

FRANCISCO ARTECHE
CEO del Grupo Euskaltel

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

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

DECO 4K

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

euskaltel.com/netflix | Tiendas | 1717

euskaltel

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



Personalización de los servicios

En 2018, el Grupo Euskaltel continúa construyendo un vínculo emocional con el cliente a través del lanzamiento de nuevos productos y servicios cada vez más personalizados, intentando dar respuesta a las principales demandas de los usuarios, tanto dentro del hogar como en movilidad.

Además de proporcionar servicios de alta calidad, los productos y servicios diseñados y desarrollados por el Grupo Euskaltel han atendido a las necesidades reales de sus clientes, dando respuesta a sus demandas, aportando cercanía con ellos y con un nivel de personalización que nos permite forjar una relación fuerte y duradera.

WiFi 360

Atendiendo a la importancia y universalidad del servicio wifi tanto dentro como fuera del hogar, a lo largo del 2018 en el Grupo Euskaltel se han desarrollado nuevas funcionalidades y mejoras con el objetivo de ofrecer un servicio wifi integral.

WiFi Home y SOS WiFi

A través de los servicios WiFi Home y SOS WiFi, el Grupo ofrece a sus clientes una auditoría del servicio wifi en todas las instalaciones de nuevos clientes, permitiendo la optimización del servicio wifi en el hogar así como la incorporación de nuevos y mejores equipos, destacando la introducción de la tecnología MESH.

3ollosR/Euskaltel Life

Ampliando las funcionalidades de IoT, el Grupo Euskaltel ha incorporado nuevos elementos al servicio como el control de calefacción y la grabación continua. Del mismo modo, se ha desarrollado y lanzado el servicio de localización y alerta móvil, que proporciona de una manera sencilla, no intrusiva y para todos sus clientes, la ubicación de las personas.

Asistente de voz

En 2018 ha comenzado el desarrollo del asistente vocal propio del Grupo. Esto supondrá, por un lado, enriquecer las apps, con la incorporación de una interfaz vocal en las mismas, y por otro, la creación de nuevos productos que cambiarán la forma de interactuar con servicios como la televisión.

WiFi Vacaciones e Internet Conmigo

En 2018 también se han mejorado los servicios de “WiFi Vacaciones” en Euskaltel e “Internet Conmigo” en R ampliando para los clientes de valor de forma gratuita 2 bonos de datos en el móvil de 15GB, frente a los 5GB que se ofrecían hasta ese momento.

Oferta fijo y móvil

Nueva oferta convergente

A lo largo de 2018 se ha trabajado en el lanzamiento conjunto en los tres territorios de una nueva oferta convergente adaptada al mercado y a la necesidad de los clientes con un conjunto de servicios, prestaciones, contenidos y equipamiento específico que pretende cubrir las necesidades de los usuarios y, por lo tanto, incrementar su satisfacción y el vínculo con la marca. Se ha lanzado en Euskaltel en diciembre y se desplegará en los tres territorios a lo largo del primer trimestre de 2019.

Bonos ilimitados

Durante el verano de 2018 se han lanzado en Euskaltel y en R los nuevos packs de datos ilimitados de móvil, que permiten la posibilidad de disfrutar de ciertos contenidos, según el pack contratado, sin consumir datos de la tarifa: Whatsapp&Redes Sociales ilimitado, Música ilimitada, Vídeo ilimitado y Fines de semana ilimitados.

Bonos internacionales

En 2018 se ha lanzado una nueva oferta de bonos para llamadas internacionales, tanto con origen fijo como con origen móvil, que permite atender a un segmento de clientes que tiene la necesidad de comunicarse frecuentemente con otras personas en el extranjero.

Promociones para estudiantes

Un año más, R y Telecable han lanzado ofertas sencillas y sin permanencia, adaptadas a las características del sector de los usuarios estudiantes, ofreciéndoles alta velocidad por un precio más bajo.

Mejora servicio Roaming 4G

En 2017 el roaming UE pasó a estar incluida en la tarifa nacional del cliente. Como mejora del servicio de roaming de 4G, desde el verano de 2018 los clientes de las tres marcas han comenzado a disfrutar de la tecnología 4G en los desplazamientos al extranjero (donde la misma está disponible).

Nuevos proyectos de Internet

Docsis 3.1

Como líder en banda ancha, el Grupo Euskaltel dispone, desde finales de 2018, de esta nueva tecnología en casi la totalidad de la planta del Grupo. Este equipamiento supone un gran paso en la evolución de los servicios en cuanto a funcionalidades y eficiencia del acceso a internet de banda ancha.

Nuevas alianzas

Acuerdo con Microsoft

El Grupo Euskaltel y Microsoft han alcanzado un acuerdo estratégico que pretende impulsar la transformación digital de las empresas clientes y la digitalización interna de la Compañía. El Grupo Euskaltel quiere poner al alcance de sus clientes todas las oportunidades que ofrece la tecnología para incrementar su competitividad y exprimir al máximo las potencialidades de un ecosistema tecnológico e innovador, con servicios que garanticen una respuesta rápida, segura y efectiva a los cambios del mercado, manteniendo a la vez garantías de disponibilidad, eficiencia y calidad, independientemente del tamaño de la organización.



Otros servicios

Telecable T-Ayud@

En julio se lanzó un servicio de soporte técnico para clientes residenciales que incluye garantía de resolución de incidencias en 24h, revisión anual del servicio WIFI, configuración y mantenimiento de equipos, asesoramiento y recomendaciones para un mejor uso de los servicios de Telecable y desplazamiento gratuito de técnico a domicilio.

Nuevos acuerdos de contenidos TV

Netflix

El Grupo Euskaltel ha integrado la aplicación de Netflix en sus decodificadores 4K, siendo el primer operador en España en incorporar un acceso directo desde su mando a distancia y permitiendo la integración de dicho servicio en la factura del operador-cliente.

Fútbol en Galicia y Navarra

Se ha alcanzado un acuerdo con LaLiga para incorporar el canal LaLiga 123 TV en Galicia y Navarra. Se trata de un canal que emite contenidos de fútbol 24 horas al día destacando la emisión de 10 partidos en directo por jornada de 2ª División.

Unificación parrilla TV

Se ha trabajado en la unificación de los contratos con los proveedores de contenidos para homogeneizar la propuesta de contenidos en las tres marcas.

Disney Pop Pick & Play

Se ha alcanzado un acuerdo con Disney para incorporar nuevos contenidos no lineales en la oferta de contenidos del Grupo Euskaltel. Incluye preestrenos antes de su emisión en el canal lineal, temporadas completas de sus series y juegos.

Evolución del servicio de TV

Android TV

El Grupo Euskaltel cierra el año con un parque de más de 83.000 decodificadores Android TV que le sitúa como operador de referencia en el mercado nacional de estos equipos. Adicionalmente se ha trabajado conjuntamente con los proveedores Technicolor y Sagemcom para que sus decodificadores se puedan comercializar dentro de todo el Grupo Euskaltel, lo que otorga una ventaja de no dependencia de un único proveedor.

Integración equipos

Se ha realizado una integración de red para optimizar procesos y ofrecer un mejor servicio a los clientes de TV. En esta integración se ha mantenido el servicio actual y se han seleccionado y validado decodificadores convergentes que pueden ser también utilizados en la expansión.



Continuar viendo

Se ha lanzado este nuevo servicio que mejora la experiencia de usuario del servicio de TV, ya que permite al cliente continuar viendo aquellos contenidos no lineales que no ha finalizado su visionado.

Nuevos servicios para empresas

WiFi Profesional

El WiFi es un servicio cada vez más crítico para los pequeños negocios, ya que soporta cada vez más actividad (TPVs inalámbricos, sensores, conexiones de dispositivos móviles, etc.). Este servicio se basa en equipamientos profesionales totalmente gestionados, ofreciendo mayor cobertura y capacidad de conexiones simultáneas.

3Ollos/Euskaltel Life

En 2018 se han extendido las iniciativas IoT de hogar digital a los negocios, permitiendo a los clientes disfrutar de la sensorización de su negocio: cámaras de supervisión, sensores de temperatura, control de accesos o eficiencia energética, entre otros.

Soluciones Telco para PYMES

2018 ha sido el año de la ampliación de la oferta a pymes, presentando una oferta de telecomunicaciones convergente y unificada en cualquier ubicación, gracias al acuerdo para emplear la red de fibra de Orange o el FTTH NEBA de Telefónica.



nativos R



Mi primer contrato y Nativos R

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 dispone de un teléfono móvil. Por ello, el Grupo Euskaltel ha desarrollado iniciativas como *Mi primer contrato*, un compromiso por escrito del uso del móvil, o *Nativos R*, charlas informativas gratuitas sobre las nuevas tecnologías, para el fomento del uso responsable, complementado con experiencias de otros padres y consejos para transmitir ciertos valores a los pequeños de la casa.

En las Navidades de 2018 se han relanzado las campañas con el objetivo de concienciar a las familias de la importancia del buen uso de los móviles para los menores. La acción Nativos R se lleva celebrando a lo largo del último cuatrimestre del año en 8 localidades de Galicia. Siendo la última charla en diciembre. Esta iniciativa forma parte de las acciones del Plan Digitalent de AMTEGA (Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia).



Accesibilidad

En 2018 Euskaltel ha lanzado una nueva web pública adaptada a dispositivos móviles y tablets, adecuando el contenido para una mejor lectura y navegación. Además esta web se ha creado con un nuevo sistema de diseño basado en Atoms que permitirá avanzar en la construcción de componentes web accesibles y facilitar la usabilidad de todo el entorno digital.

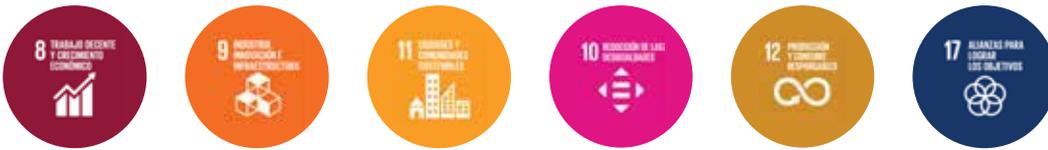
El Grupo ha contado para su desarrollo con agencias expertas en usabilidad web/app para contemplar un proyecto de adaptación para personas con dificultad visual aplicando la tecnología como el principal modo de inclusión de la Compañía.



Publicidad responsable

El Grupo Euskaltel, en base a uno de sus valores corporativos, promueve y fomenta la relación honesta con todos los grupos de interés. Por ello, la claridad en las tarifas y la publicidad responsable son esenciales para llevar a cabo su actividad.

Para el control de la publicidad responsable, el Grupo realiza auditorías anuales de calidad de facturación, y notifica los cambios de tarifas a sus clientes con dos meses de antelación, siendo uno el requerido por la normativa vigente. A través de estas herramientas de control el Grupo quiere fortalecer su relación con los clientes y fomentar la transparencia en sus relaciones.



Expansión hacia nuevos mercados

En total, a cierre de ejercicio se han dado de alta más de 4.500 contratos en las nuevas zonas en las que el Grupo Euskaltel ha comenzado a desarrollar su actividad. Durante 2018 se han abierto 3 nuevas tiendas en Euskadi y se ha continuado la expansión hacia nuevos territorios como Navarra y Castro Urdiales (Cantabria), que culminan el año con 5 tiendas experienciales. Además, en 2019 el Grupo prepara su expan-

sión a nuevos territorios, como León, Cantabria y La Rioja. También se ha alcanzado un acuerdo con el RACC de Cataluña para prestar los servicios convergentes del Grupo Euskaltel a todos los asociados, bajo la marca RACCtel+. Para llegar a los nuevos clientes, el Grupo ha diseñado nuevos canales alternativos como stands o shop trucks que permiten acercar a la marca al cliente final.





Productos sostenibles y despliegue responsable de la red

El Grupo Euskaltel ha llevado a cabo diferentes iniciativas durante 2018 para dotar a sus clientes del mejor servicio que implican una mayor cobertura, inclusividad y sostenibilidad, desarrollando el acceso en zonas rurales y causando el menor impacto ambiental posible. Durante el año se han extendido 673 km de Red, con el objetivo de mejorar la velocidad y el acceso a la comunicación online.

A continuación se muestran las principales actividades llevadas a cabo:

Acceso a la red WiFi de los paradores de turismo

Telecable se encargará de la gestión del acceso a la red WiFi de los Paradores Nacionales. Este servicio se prestará en los más de 90 establecimientos repartidos por toda la geografía española, así como para sus oficinas centrales.

Despliegue de la red en zonas rurales y de difícil acceso

En Galicia, R ha iniciado en 2018 las activaciones de núcleos como Miño, Abegondo,

Cerceda o Muros que se suman a los 118 municipios gallegos y 935.000 las unidades inmobiliarias que pueden disponer de accesos ultrarrápidos a internet subvencionados por los fondos FEDER. El Grupo facilita así el acceso a servicios avanzados a núcleos de población en los que ningún operador ofrece estos servicios, contribuyendo a superar la brecha digital provocada por la dispersión geográfica y las dificultades orográficas del territorio.

Corrección de la brecha digital

R y Telecable han resultado adjudicatarias de un plan de ejecución para proporcionar servicios de banda ancha de alta velocidad y de muy alta velocidad en zonas de Galicia y Asturias sin cobertura actual ni prevista en los próximos años, con el objetivo de dotar a las poblaciones de baja densidad de los servicios de comunicación necesarios. El Plan PEBA permitirá extender las redes de nueva generación a zonas rurales, con 32.000 nuevas unidades inmobiliarias y un impacto positivo sobre el territorio contribuyendo a su más completa articulación digital.

Valoración cumplimiento de compromisos 2018



Grados de cumplimiento de los compromisos adquiridos

- Cumplido
- Avanzado
- En proceso
- Iniciando medidas

R ha patrocinado y participado en la Mobile Week Coruña, a lo largo de una semana y en distintos puntos de Coruña y alrededores se han celebrado eventos (charlas, talleres, conferencias, exposiciones, etc.) para hacer partícipes a los ciudadanos de la revolución tecnológica.

Mercado de la Cosecha

R participa junto con Hijos de Rivera y Gadisa, en esta acción de apoyo al rural, donde a lo largo de dos días, se mezcla la cultura y la innovación ofreciendo a los visitantes los nuevos productos de empresas gallegas innovadoras que enseñan y testan sus nuevos productos. R da servicio de internet a esta feria y ofrece un stand con juegos tradicionales para los niños.

Colaboración con Tucycle

Telecable colabora como partner tecnológico en este proyecto innovador de movilidad urbana sostenible en Gijón. A través de esta aplicación, los usuarios pueden disfrutar de las bicicletas repartidas por la ciudad el tiempo que la necesiten. Desde su puesta en marcha, más de 11.000 usuarios han disfrutado del servicio, contribuyendo a una movilidad sostenible y a la reducción de la contaminación en la ciudad.

Colaboración con la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Galicia

R, a través de un convenio de colaboración, ofrece condiciones preferentes en la contratación de los servicios de telecomunicaciones a personas sordas. Gracias a esta colaboración se mantiene una interlocución periódica para revisar que los

servicios se ajustan a las necesidades de este colectivo.

Colaboración con el ayuntamiento de Donostia-San Sebastián para el cuidado de mayores

Euskaltel ha firmado un acuerdo de colaboración para apoyar el desarrollo del proyecto piloto OKenasa, cuyo objetivo es crear un sistema digital de apoyo a las personas cuidadoras de mayores dependientes. Asimismo, pretende aportar a las Administraciones Públicas que gestionan el ámbito socio-sanitario mecanismos de análisis de datos que hagan su gestión más eficiente y anticipatoria. El proyecto ha sido uno de los 15 seleccionados para formar parte del programa ADINBERRI dentro de la estrategia Etorikizuna Eraikiz de la Diputación Foral de Gipuzkoa y cuya finalidad es apoyar las actividades de I+D+i en el ámbito de la Silver Economy del territorio.

Despliegue responsable de la Red

Para construir o desplegar la Red, el Grupo Euskaltel mantiene políticas de selección y reutilización de todo el equipamiento necesario para ofrecer el servicio, con el objetivo de producir el menor impacto ambiental posible, cumpliendo todas las normativas ambientales aplicables (residuos, aparatos eléctricos y electrónicos, etc.)

Sustitución y retirada del equipamiento de internet

En 2018, el Grupo Euskaltel ha proporcionado a sus clientes un nuevo modelo con tecnología WiFi AC para mejorar la experiencia del usuario, retirando los equipos antiguos y haciéndose cargo de los residuos generados con la sustitución realizada.

Compromisos para 2019



Extender el programa de Customer Experience a otros servicios clave en la Compañía y para todos sus territorios, incluyendo la Expansión.

Continuar la expansión del negocio a todo el Estado.

2019

Vamos a trabajar en...

Ampliar las certificaciones que garanticen una adecuada gestión integral de la seguridad.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DEL GRUPO EUSKATEL



Crecimiento
diversificado



Excelencia
operacional



Experiencia
diferencial



Protección del
valor cliente



Capital Natural

La apuesta por la excelencia en la gestión ambiental y el desarrollo del Plan Director Ambiental, permite al Grupo Euskaltel abordar de manera efectiva los desafíos medioambientales afrontando la prestación de servicios con una gestión de su huella ambiental.

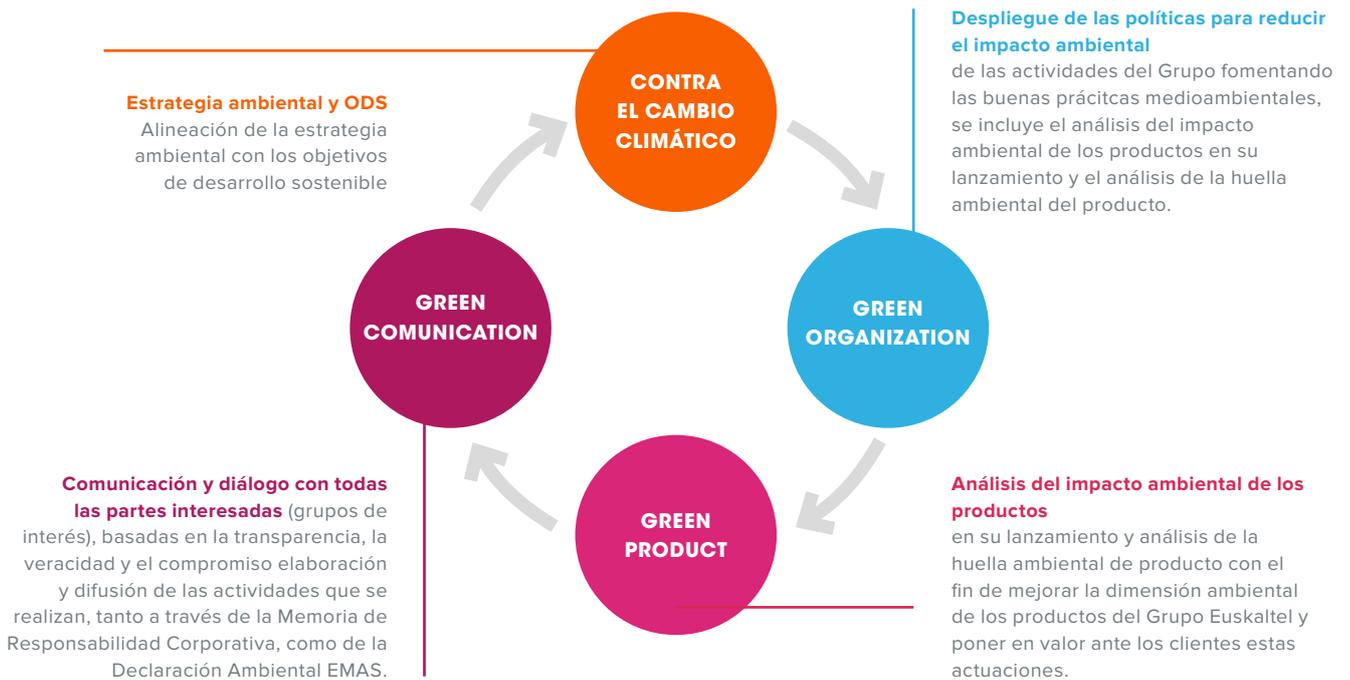
Contribuyendo a trabajar diariamente por el desempeño de una actividad digital medioambientalmente sostenible

Somos conscientes de los desafíos medioambientales a los que nos enfrentamos, y por ello trabajamos en promover una actitud responsable, en la mejora continua para la gestión de los aspectos ambientales de nuestra actividad, y en la disminución de los impactos ambientales del Grupo en un contexto de crecimiento y de cambio tecnológico.



El Grupo Euskaltel ha continuado desarrollando en 2018 su Plan Director Ambiental, reflejo de su compromiso con la lucha contra el cambio climático y sus efectos, así como con el uso eficiente de los recursos. El Plan, junto con la Política del Sistema de Gestión Integral que incluye la Política Ambiental, conforma la principal guía del Capital Natural en su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sos-

tenible (ODS), con especial foco en los ODS 12 “Producción y consumo responsables” y 13 “Acción por el clima”. Dicho Plan Director establece las líneas dirigidas a la reducción de la huella de carbono del Grupo, la mejora de la gestión ambiental y, por tanto, la contribución a la Agenda 2030 en cada una de las comunidades autónomas en las que el Grupo Euskaltel está presente.



Además, durante el ejercicio se han identificado diversas sinergias en el desarrollo de la actividad en los tres negocios del Grupo, y se han implementado nuevos servicios que ofrecen un servicio de calidad, siendo cada vez más eficientes y respetuosos con el medio ambiente.

Por último, el Grupo ha continuado implementando el sistema de gestión ambiental de acuerdo a las normas y certificaciones con mayor reconocimiento internacional y los más altos estándares de cumplimiento, como la certificación de la Norma ISO 14001 implantada en las tres empresas del grupo durante el periodo 2016-2018.



Actuar contra el cambio climático

El Grupo Euskaltel tiene un compromiso público con respecto al cuidado del entorno que se ve materializado en su Plan Director Ambiental. Uno de los pilares de la estrategia ambiental es actuar contra el cambio climático, con iniciativas para la reducción de los impactos que afectan a las emisiones causantes del cambio climático.

Además, a través del apoyo de iniciativas como formar parte de la Comunidad #PorElClima, el Grupo se posiciona en una de las iniciativas pioneras que aúna los compromisos de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que contribuyen con sus acciones a la lucha contra el cambio climático de acuerdo a las directrices marcadas por el Acuerdo de París.

Asimismo, los edificios corporativos comienzan a ser también cada vez más eficientes y sostenibles, implantando medidas como la compra de energía verde para el suministro de los edificios corporativos. El acuerdo para el País Vasco con Iberdrola garantiza la compraventa de energía (en inglés PPA Power Purchase Agreement) a largo plazo para el suministro de electricidad en base a activos renovables. El acuerdo ha sido el primer PPA firmado por una empresa energética y un operador de telecomunicaciones en España.

El Grupo Euskaltel participa en el Basque Eco-design Center, una entidad con sede en Euskadi y constituida en un marco de colaboración entre empresas del sector privado y el Gobierno Vasco, que en 2018 ha desarrollado tres grandes líneas de actividad:

- Huella Ambiental Corporativa e integración en Sistemas de Gestión Medioambiental (SGMA).

- Tracción ambiental de la cadena de suministro.

- Reputación y marketing verde.

Emisiones de gases efecto invernadero y cambio climático

El Grupo Euskaltel, en línea con su estrategia contra el cambio climático y como un paso necesario para la reducción de las emisiones de CO₂, realiza el cálculo de la huella de carbono de sus actividades, habiendo solicitado al Ministerio para la Transición Ecológica su inscripción en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción. Así se elabora un informe de Emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) donde se cuantifican tanto las emisiones directas como indirectas.

El Grupo realiza y publica los cálculos anuales de las emisiones de GEI, define un plan para su reducción y los verifica por un tercero reconocido. El Grupo calcula las emisiones que son controladas por la organización, tanto las directas que provienen de fuentes pertenecientes o controladas por la organización (alcance 1) como las indirectas derivadas de la generación de electricidad consumida (alcance 2). En el Grupo Euskaltel, las principales emisiones de CO₂ generadas se deben a las emisiones indirectas. Por ello, uno de los principales esfuerzos y medidas implementadas tienen relación con el consumo de energía verde y la reducción de consumos de energía.

La medición de la huella de carbono, además de un ejercicio de transparencia, supone un compromiso público con el objetivo de minimizar las emisiones de GEI. De esta forma, el Grupo establece anualmente planes de reducción de emisiones, que principalmente se componen de medidas para reducir los consumos de energía eléctrica y de combustible.



Enlace a la certificación EMAS III

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



Gestionar el impacto ambiental

El Grupo Euskaltel, además de su compromiso de lucha contra el cambio climático, tiene la responsabilidad de llevar a cabo una gestión ambiental que minimice los impactos negativos en el entorno medioambiental, fomentando las buenas prácticas ambientales en todo el Grupo.

La Política Ambiental del Grupo es la base de la gestión ambiental de la Compañía, incluida en la Política del Sistema de Gestión que integra también las políticas de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

De forma complementaria, el compromiso del Grupo Euskaltel con la excelencia en la gestión ambiental, ha sido la base de partida para establecer un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma ISO 14001, (certificado por AENOR desde 1999). Siguiendo con esta dinámica y con el objetivo de estar siempre alineados con la Estrategia Ambiental Vasca, Euskaltel decidió adherirse con carácter voluntario al Reglamento EMAS III desde 2004. Desde el 2018 todas las empresas del Grupo están adheridas al reglamento EMAS.

Mediante las Declaraciones Ambientales EMAS III verificadas de las empresas del Grupo Euskaltel, se pone de relieve el compromiso de transparencia hacia sus grupos de interés.

Asimismo, por segundo año consecutivo se ha celebrado la Junta General de Accionistas del Grupo Euskaltel bajo la certificación 'Erronka Garbia', otorgada por el Gobierno Vasco por organizar la Junta en clave de sostenibilidad medioambiental. Precisamente, la celebración de la Junta General de 2018 bajo esta premisa de sostenibilidad y protección medioambiental, se ha traducido en la participación en un proyecto de restauración forestal en la Reserva de la Biosfera de Urdaibai. Este proyecto de compensación de emisiones tiene el objetivo de minimizar los potenciales impactos negativos de la organización de la Junta sobre el medio ambiente, materializando su compromiso con



Visita la Declaración ambiental de Euskaltel

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



Visita la Declaración ambiental de R

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



Visita la Declaración ambiental de Telecable

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

el cuidado del medio ambiente del entorno en el que opera.

El Grupo realiza la evaluación de cada aspecto ambiental en función de la criticidad del impacto ambiental asociado, teniendo en cuenta tanto los aspectos directos como indirectos y en condiciones normales, anormales y de emergencia. Los aspectos ambientales significativos son aquellos sobre los que se centran los esfuerzos de minimización y control, en los cuales el Grupo ha centrado su atención a la hora de definir los objetivos ambientales. Cada una de las empresas del Grupo tiene sus propios aspectos significativos siendo el consumo de energía y la generación de residuos peligrosos (baterías de plomo) comunes para las tres empresas.

El Grupo Euskaltel, consciente del impacto que supone el consumo de energía de sus actividades, ha optado por la implantación de un Sistema de Gestión Energético basado en la Norma UNE-EN ISO 50001, cuya finalidad es mejorar de forma continua la gestión de los consumos energéticos y reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). En 2018 las emisiones GEI han aumentado 1.294 Tn. CO2 equivalente (5,6%) respecto a 2017 teniendo en cuenta los alcances 1 y 2 debido al incremento de los servicios prestados. Sin embargo, Euskaltel a través del acuerdo con Iberdrola prevé minimizar su huella ambiental mediante la compra de energía verde.

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.



Más información en el apartado 3.18 de Cuentas Anuales



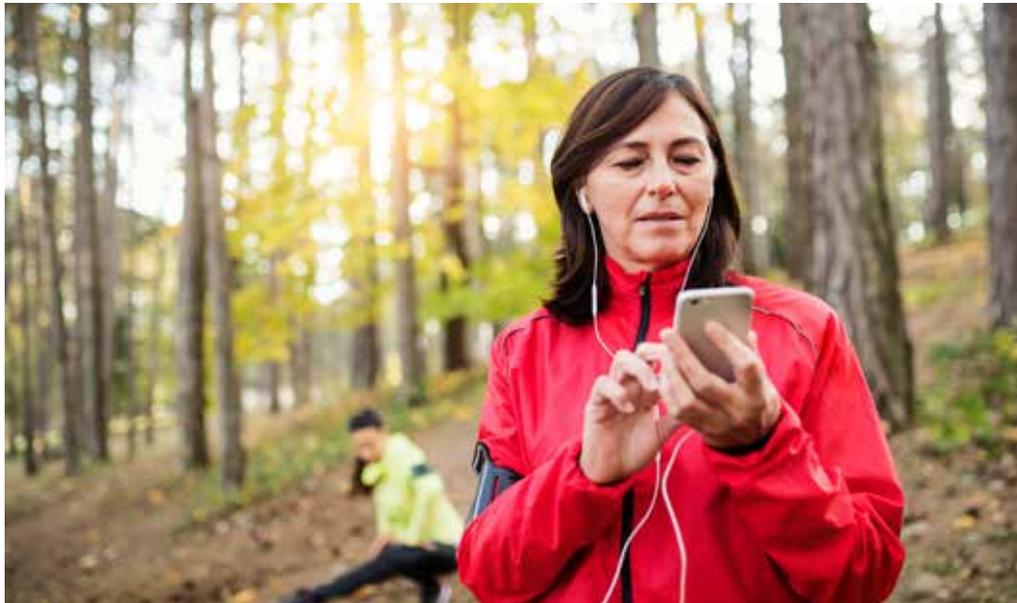
Gestionar el consumo de recursos

La eficiencia en el uso de los recursos no es solo una cuestión económica, sino también ambiental. En los últimos años, los hábitos cambiantes de consumo de recursos y la mejora en la eficiencia en los procesos del Grupo Euskaltel han puesto de manifiesto que es perfectamente posible avanzar hacia una utilización eficiente de los recursos.

Por ello, el Grupo sigue fomentando el uso eficiente de los recursos (consumo de agua y consumo de energía) y mediante los sistemas de gestión ambiental y energético implantados en

el Grupo es posible medir, valorar y actuar para seguir implantando medidas que le permitan aumentar su eficiencia energética y optimizar el consumo de recursos en sus procesos operativos.

Para la reducción del consumo de combustible desde el Grupo Euskaltel se llevan a cabo medidas como la priorización del uso de coches de flota de la empresa en lugar de coches particulares en los desplazamientos por temas laborales, el uso de las tecnologías de la comunicación a larga distancia para evitar el despla-



El Grupo Euskaltel cree firmemente que la función de una empresa no termina en la consecución de unos resultados brillantes, sino que debe colaborar y comprometerse en todos sus términos con el crecimiento de la comunidad en la que trabaja y de la sociedad que le devuelve con creces su confianza.

zamiento de personal, lo que supone un ahorro en desplazamientos y tiempo. Además, el Grupo Euskaltel ha realizado una labor de sensibilización y comunicación de su compromiso con la excelencia en la gestión ambiental a través de la norma ISO 14001, planificando y realizando inspecciones a las contratas de obra realizadas para el Grupo, en las que terceros puedan generar residuos, con objeto de fomentar la revalorización de los mismos.

Economía circular

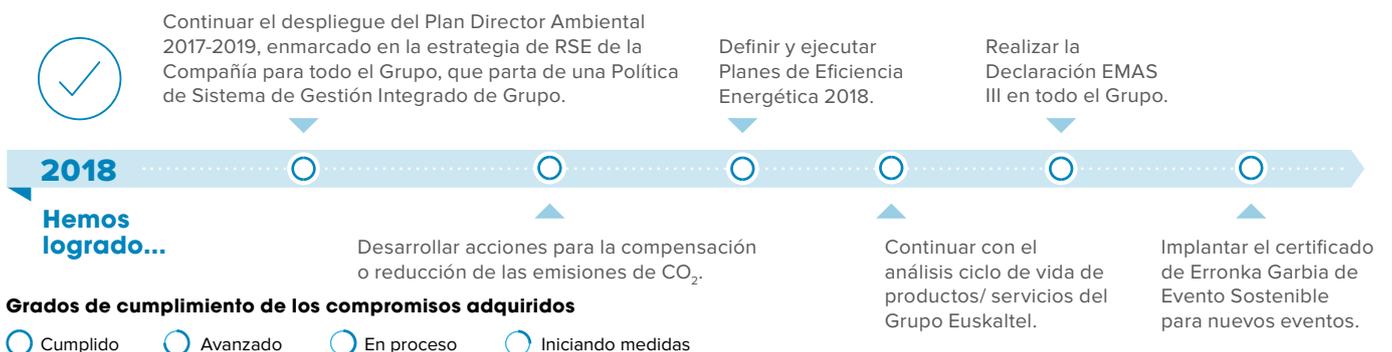
La apuesta por la gestión responsable de los recursos es una de las claves del proceso de

operaciones del Grupo ya que, debido a su actividad, el Grupo Euskaltel como el resto de compañías de su sector pone en el mercado productos que al final de su vida útil deberán ser gestionados correctamente, especialmente los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) como los decodificadores, cablemódems y Routers. Adicionalmente, los ciclos de innovación de los AEE son cada vez más breves y la sustitución de los aparatos se acelera convirtiendo los AEE en una fuente creciente de residuos, lo que hace necesario tomar medidas para evitar su generación, fomentando la reutilización de los equipos.

Consciente de todo esto, el Grupo pone en marcha diferentes procedimientos de reciclaje y reutilización de equipos que fomentan la eliminación y reducción de residuos, ofreciendo las herramientas necesarias para la generación del menor impacto posible en el medioambiente. En este sentido, el porcentaje de equipos de cliente reacondicionados en 2018 frente a la cantidad total de equipos puestos en el mercado ha sido del 63,8%, lo que supone una reducción en el impacto del consumo de recursos naturales. Además, con este mismo objetivo de reducir la cantidad de recursos generados directa o indirectamente por su actividad, desde hace varios años los diferentes negocios del Grupo Euskaltel ofrecen puntos de recogida de móviles en sus tiendas, colaborando con la ONG Alboan.

Respecto a otro tipo de residuos generados por la actividad del Grupo (pilas alcalinas, pilas botón, etc.), los empleados tienen la posibilidad de entregar estos residuos generados en sus hogares utilizando los contenedores que el Grupo pone a su disposición en las oficinas.

Valoración cumplimiento de compromisos 2018



DATOS DE LA HUELLA AMBIENTAL 2018*

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.

Emisiones GEI (t. CO₂ eq.)

	2016	2017	2018
Directas (Alcance 1)	915,83	1.184,85	1.255,04
Indirectas (Alcance 2)	9.479,44	21.893,41*	23.117,53
Otras emisiones indirectas (alcance 3)	259,60	320,40	332,72

* Dato recalculado utilizando el mix eléctrico para 2017 de MITECO.



-25%
compromiso de
reducción de
emisiones GEI en 2020

Consumo de materiales y agua

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

	2016	2017	2018
Papel (t)	141,11	155,78	188,23
Cable (t)	79,50	73,31	76,32
Equipos (t)	200,90	180,92	159,24
Consumo de Agua (m ³)	6.039	8.138	7.296



-12%
de consumo
de equipos

Consumo global de energía

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

	2016	2017	2018
Energía eléctrica (Mwh)	57.133,77	65.939,54	66.356,56
Gasóleo (interno) (Mwh)**	563,41	531,11	602,17
Gasóleo (externo) (Mwh)**/**	641,96	842,17	848,24
Gas Natural (Mwh)	-	109,43	129,33
Intensidad energética (kwh/producto)*	24,46	24,12	23,10
Total energía****	58.339,14	67.422,24	67.936,30



-4%
de intensidad
energética

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

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

*** En el caso de Telecabale, para el gasoleo se ha utilizado el factor de conversión 0,084 l/km.

****El consumo eléctrico se ha incrementado en 514 Mwh debido al aumento de los productos suministrados a clientes, así la intensidad energética ha disminuido 1 kwh/producto, lo que supone un 4% de reducción.

Generación de residuos

	2016	2017	2018
Residuos no peligrosos			
Papel y cartón (t)	28,93	22,73	24,54
RAEE (t)	59,74	28,21	145,33
Residuos peligrosos			
Baterías de plomo ácido (t)	39,33	59,69	37,23
Fluorescentes (t)	0,60	1,06	0,43



-38%
de generación
de residuos
peligrosos

Compromisos para 2019



Continuar el despliegue del 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.

Definir y ejecutar Planes de Eficiencia Energética 2019.

Renovar los compromisos medioambientales adquiridos a través de las certificaciones (EMAS e ISO 14001).

2019

Vamos a trabajar en...

Desarrollar medidas de concienciación para la reducción y gestión de residuos, así como para el ahorro energético.

Desarrollar acciones para la compensación o reducción de las emisiones de CO₂.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DEL GRUPO EUSKALTEL



Crecimiento
diversificado



Excelencia
operacional



Experiencia
diferencial



Protección del
valor cliente

Capital Relacional

El Grupo Euskaltel promueve el crecimiento diversificado a través de las relaciones institucionales, los patrocinios y las relaciones públicas fomentando así el desarrollo económico y social de las comunidades en las que está presente.

Contribuyendo a crear alianzas para generar el desarrollo sostenible

Creemos que el éxito de toda relación es la buena comunicación, por ello nuestro compromiso se basa en poner la tecnología al servicio de la comunicación entre las personas, de manera que se creen alianzas y contribuir así al desarrollo socio-económico del entorno local.



El Capital Relacional responde a la misión y visión del Grupo Euskaltel: ser un operador de telecomunicaciones con los servicios más avanzados, con un modelo de gestión responsable, y comprometido con el entorno socio-económico local. En definitiva, busca contribuir al desarrollo económico-social de los territorios naturales a través del negocio y del compromiso social.

fomentan el desarrollo del emprendimiento innovador en la comunidad local y el desarrollo de proyectos relacionados con el ODS 9.

El Grupo Euskaltel considera que la actividad institucional es una herramienta esencial de escucha cercana y de compromiso con sus grupos de interés en los territorios en los que

La misión y visión del Grupo Euskaltel: ser un operador de telecomunicaciones con los servicios más avanzados, con un modelo de gestión responsable, y comprometido con el entorno socio-económico local.

El compromiso con el desarrollo local es un valor diferenciador del Grupo frente a otras empresas de la competencia, contribuyendo de forma significativa al ODS 8 mediante los negocios Euskaltel, R y Telecable. En este sentido, el Grupo Euskaltel lleva a cabo una intensa actividad en el fomento de alianzas que contribuyen con la agenda 2030 mediante el ODS 17 para el desarrollo sostenible de las comunidades locales en las que está presente, promoviendo alianzas institucionales, patrocinios y relaciones públicas del Grupo. Además, con la Fundación Euskaltel Konekta como agente primordial, se impulsan iniciativas que

opera, especialmente relevante para regular sus expectativas y el cumplimiento de sus demandas, tratando de implementarlas en el desarrollo de proyectos e iniciativas. Por ello, el Grupo Euskaltel gestiona las relaciones con las administraciones públicas, empresas, agentes sociales, clientes y clusters, entre otros, desde una visión integral 360° que permite un conocimiento más amplio de las instituciones, asociaciones, clientes y partners en general, formando una red de alianzas que permite sinergias de colaboración institucionales, empresariales, sectoriales y sociales.



Hacia un crecimiento económico sostenible

El Grupo trabaja a través de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial en contribuir y estar orientada a la creación de valor en todos sus grupos de interés, manteniendo para ello los compromisos y valores desplegados en la organización y teniendo en cuenta el compromiso firme con lo local, la transparencia, la excelencia en la gestión, el Buen Gobierno Corporativo, el respeto a los Derechos Humanos, la igualdad de género y oportunidades de las personas, el alinea-

miento de los proveedores con las políticas de Responsabilidad Social Corporativa y la contribución responsable a la fiscalidad.

Fiscalidad responsable

El Grupo impacta en desarrollo económico de Euskadi, Galicia, Asturias y Navarra a través de la contribución fiscal que se genera de su actividad cumpliendo de esta forma una doble función económica y social, y respetando el valor de la transparencia.

Valor económico generado (miles de euros)	2016	2017	2018
Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCEN)	561.426	609.275	674.642
Otros ingresos de explotación	360	524	616
Ingresos financieros	37	228	918
	562 M€	610 M€	676 M€
Valor económico distribuido (miles de euros)	2016	2017	2018
Compras	26.245	22.946	33.457
Trabajos realizados por otras empresas	103.520	109.463	127.980
Sueldos y salarios	38.365	42.452	45.847
Otros gastos de explotación	122.149	151.438	143.363
Gastos financieros	47.891	49.109	49.112
Pago de dividendos	0	54.665	49.603
Impuesto sobre sociedades y tributos	22.215	29.170	32.696
	360 M€	459 M€	482 M€
Valor económico retenido (miles de euros)	202	151	194

IMPUESTOS PAGADOS EN 2018



58 M€
IVA e IGIC



13 M€
Tasas e IAE



26 M€
IRPF y SS



15 M€
IS

112

millones de euros en impuestos, propios y recaudados



Gestión responsable de la cadena de suministro

El Grupo Euskaltel está comprometido con la gestión responsable de la cadena de suministro, por ello sus esfuerzos se centran en generar relaciones de confianza y un beneficio mutuo con sus proveedores locales que faciliten los intercambios comerciales entre ambos.

429 2018
737 2017
624 2016
proveedores locales

Estas relaciones comerciales se desarrollan en torno al marco de cumplimiento del Grupo a través de la firma del código ético de la Compañía, que garantiza que todas las relaciones derivadas de los intercambios comerciales se ejecutan atendiendo a aspectos clave como la seguridad y salud en el trabajo, la calidad del servicio, el respeto al medio ambiente y la protección del consumidor. Para ello, en 2018 se ha incluido la firma de este código en todos los nuevos contratos, así como en los principales proveedores tradicionales. Durante el ejercicio, se ha comenzado a involucrar a los proveedores en la firma del código ético del Grupo Euskaltel. Además, el Grupo Euskaltel ha realizado un especial esfuerzo en trasladar los valores corporativos y la cultura de la Compañía a los 781 proveedores con los que desarrolla su actividad. Siendo la eficiencia operativa y la experiencia del cliente los factores clave del desarrollo de la actividad del Grupo Euskaltel, es esencial garantizar el éxito de las instalaciones y el suministro de los proveedores, manteniendo una relación cercana con los proveedores locales. Esta relación se consolida a través de la potenciación de las capacidades que el Grupo ofrece a sus proveedores mediante formación y con las evaluacio-

nes periódicas que permiten identificar mejoras. Para garantizar un proceso de compras responsable en 2018 se han extendido a todo el Grupo las herramientas de gestión que permiten monitorizar las compras.

El mayor volumen de compra de la Compañía se centra en servicios de operaciones de cliente y de Red, así como en la compra de tecnología, que suponen un 22,2% y 42% del volumen anual de compras respectivamente. Asimismo, el Grupo prioriza a los proveedores locales, contribuyendo al desarrollo de la economía contando con 429 proveedores vascos, gallegos y asturianos, de los cuales el 55,5% superan el volumen de compra de 10.000€. El alto volumen de la compra de servicios permite que las compras en las zonas donde el Grupo opera tengan un peso importante, suponiendo el 39,2%. El resto de las compras son realizadas en otros países debido a la complejidad del sector. Sin embargo, en un año de cambios, crecimiento y sinergias, se ha prestado especial atención en mantener los acuerdos duraderos y el impacto en la economía del entorno, manteniendo alianzas estratégicas en el País Vasco, como la de ZTE Managed Services Southern Europe que supuso un 14,3% del volumen total de las compras. Ningún otro proveedor supera el 4% para garantizar la viabilidad y sostenibilidad del negocio responsable.

Por último, el ejercicio 2018 se ha caracterizado por la unificación del proceso de compras. El sistema de gestión cuenta con una herramienta en la que están acreditados el 100% de los proveedores y sus trabajadores que prestan servicios con su personal en las instalaciones del Grupo. En cuanto a la elección de los proveedores, el Grupo Euskaltel tiene en cuenta como factor diferencial a aquellos que tienen un sistema de gestión ambiental para la asignación de contratos, así como los consumos eléctricos tanto por coste como por la preocupación del Grupo por el medio ambiente.

¹ El descenso del número de proveedores se debe a una modificación administrativa interna por la cual ya no se consideran los acreedores administrativos en la contabilización, tales como arrendadores, patrocinados, asociaciones, etc.



Compromiso social con la comunidad local



+4M€

invertidos en mecenazgo



+150

colaboraciones con entidades locales



11

convenios con centros educativos

Principales iniciativas de RSE

En 2018 el Grupo Euskaltel ha colaborado con más de 150 entidades sociales a través de sus tres negocios y otras 50 entidades gracias a la Fundación Euskaltel Konekta, apoyando el desarrollo tecnológico del entorno local a través del fomento de las nuevas tecnologías, y estableciendo relaciones de confianza con todos los grupos de interés. Las actividades que el Grupo Euskaltel realiza en materia de Responsabilidad Social Empresarial se pueden agrupar en cuatro pilares básicos que definen también las líneas de actuación de la Fundación:

Proyectos de divulgación de nuevas tecnologías

Red de Encounters

El Grupo Euskaltel celebra diferentes encuentros informáticos en el que participan aficionados y profesionales de la tecnología y comparten conocimientos. La Euskal Encounter celebró su vigesimosexta edición en el Bilbao Exhibition Centre de Barakaldo, logrando un éxito de participación con más de 5.000 ordenadores instalados en el recinto y más de 10.000 visitantes. Como novedad, se organizaron charlas y talleres

enfocados a los centros educativos y a colectivos en riesgo de exclusión y de brecha digital. Un año más, se puso el foco en el tema de la Ciberseguridad que fue el lema de la Euskal Encounter 2018. Asimismo, en 2018 se han desarrollado la Gipuzkoa Encounter en Tolosa y la Araba Encounter en Vitoria-Gasteiz, así como la XGN R Encounter en Silleda (Pontevedra) y la Technium R Encounter en Orense.

Gamegune

La competición de esports más veterana de Euskadi, celebró su 19 edición en el Palacio Europa de Vitoria-Gasteiz. El formato de la competición cambió conformando un cuadro de finalistas mediante invitación además de las plazas directas otorgadas en diferentes torneos presenciales. Los juegos escogidos fueron el HearthStone, CS:GO, Fifa19 y Clash Royale. Para potenciar el torneo se disputaron las Gamegune Opens. Estas son una serie de torneos y ligas de varios videojuegos que se celebran a lo largo de todo el año y están abiertos a todo aquel que quiera participar. Dicha competición se gestiona mediante una plataforma online.



Qué es la Fundación Euskaltel Konekta

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

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

Cátedras R y Telecable

Fruto de los convenios firmados con las universidades de A Coruña, Vigo y Oviedo han nacido dos Cátedras relacionadas con la promoción del desarrollo cultural, científico y tecnológico, la ciberseguridad, vídeo, redes de nueva generación y, en definitiva, el fomento de proyectos I+D+i y la transferencia del conocimiento. En 2018, 61 personas cursaron estas Cátedras.



Apoyo al conocimiento y la innovación de las Universidades

A través de su Fundación Euskaltel Konekta, el Grupo ha colaborado desde hace años con universidades de ámbito nacional e internacional, fomentando la educación y el desarrollo profesional de los jóvenes y promoviendo la cultura emprendedora y la innovación en el marco de las nuevas tecnologías. Además, muchas de las iniciativas sociales desarrolladas se impulsan a través de convenios con instituciones educativas y en general con los centros que implican actividades desarrolladas en un ámbito familiar.

Women in Progress

Con el objetivo de fomentar la elección de carreras de ciencias entre las estudiantes, La Fundación Euskaltel Konekta colabora junto al periódico El Correo en la organización de estas jornadas que se celebraron en marzo en el Museo Artium de Vitoria-Gasteiz. Durante tres días, 170 alumnas pudieron asistir a numerosas ponencias y talleres que intentaron acercarlas al mundo de la tecnología.

Girls in Tech

En 2018 R ha colaborado con la organización sin ánimo de lucro global centrada en el compromiso, educación y empoderamiento de las mujeres en la tecnología, participando en la charla que se retransmitió por streaming donde niñas de diferentes institutos y colegios gallegos fueran participes de la charla donde mujeres y emprendedoras del sector tecnológico comparten su experiencia de cómo llegaron al sector.

Aula innova

Telecable ha colaborado con diversas instituciones educativas con el objetivo de fomentar el desarrollo del talento juvenil y el emprendimiento. Por ejemplo, en 2018 a través del acuerdo de patrocinio con los Colegios de los Jesuitas en Asturias, se ha dotado de diferentes materiales tecnológicos al colegio para poder utilizar en las clases de tecnología a cambio de presencia de marca en las instalaciones.

Buber Sariak 2018

Concurso Internet & Euskadi Buber Sariak, promovido por la Asociación Internet & Euskadi. En él se premiaron los mejores proyectos tecnológicos vascos, entregando 9 galardones a proyectos en euskera, de software libre, gastronomía y turismo, participación ciudadana, sector agro, sector máquina herramienta, innovación, internacionalización o empresarial y comercio.

First Lego League

Concurso internacional de robótica donde 1.200 participantes de edades comprendidas entre los 6 y 16 años resuelven un problema real relacionado con la ciencia, la tecnología y la innovación. Está organizado por Innobasque, Agencia Vasca de Innovación con el objetivo de despertar las vocaciones científico-tecnológicas en los más jóvenes, objetivo que la Fundación hace suyo. En esta ocasión, los equipos se enfrentaron ante el desafío de investigar sobre el ciclo humano del agua, construyendo y programando un robot autónomo. Desde R también se ha participado en la actividad a través de su versión gallega, ofreciendo servicio de internet al evento.

Global Innovation Day

Innobasque ha dedicado a las pymes la última edición del Global Innovation Day, el escaparate de la innovación en Euskadi, que se ha celebrado, por primera vez, en San Sebastián. La edición ha estado enfocada en ofrecer soluciones innovadoras a las pymes, proporcionándoles también inspiración para afrontar nuevos retos. La Fundación Euskaltel Konekta estuvo presente en las conferencias, debates y espacios de encuentro y trabajó en el asesoramiento a las 500 empresas que se acercaron hasta su espacio instalado en el Kursaal de Donostia.

Innova

En abril tuvo lugar en el Museo Guggenheim la sexta jornada Innova, apoyado por la Fundación, es el mayor foro de creatividad e innovación de nuestro país con el objetivo de dotar de herramientas y conocimientos novedosos a empresarios, profesionales, emprendedores o estudiantes de diversos campos. Asistieron más de 300 personas y 29 ponentes que han desarrollado temas de interés como el marketing digital, comunicación, SEO, música, branding y creatividad, entre otros.

Emprendizaje e Incubadoras Digitales

Bind 4.0

Programa de aceleración convocado por el Gobierno Vasco y dirigido a impulsar el desarrollo de las mejores startups del ámbito Industry 4.0 favoreciendo la realización de proyectos con empresas industriales punteras y un completo programa de apoyo. A su vez, agiliza la identificación y el contacto con el mejor talento mundial, permite el acceso a tecnologías punteras, y favorece el desarrollo de proyectos y soluciones 4.0. Euskaltel colaboró con dos proyectos en esta edición.

Orkestra

En colaboración con el Instituto Vasco de Competitividad, Orkestra, el Grupo ha participado en la Cátedra de Economía Digital para elaborar el Informe DESI, Índice de Economía y Sociedad Digital, que da un estado de situación del estado de madurez de la digitalización en Europa, España y Euskadi.

StartUps Euskaltel, R y Telecable

Programas que conectan la tecnología, las capacidades y la comunidad innovadora de Euskaltel, R y Telecable con StartUps, aceleradoras, clientes y sectores productivos. El objetivo es poner a disposición de las jóvenes empresas locales seleccionadas la tecnología, la innovación y las capacidades del Grupo Euskaltel.

Pont Up Store

Participación en la feria de emprendimiento cuyo objetivo principal es dar la oportunidad de poder testar un producto con la ciudadanía, apoyando la cultura emprendedora y facilitando herramientas novedosas en diferentes workshops y torneos.

Innolab Bilbao

La Fundación colabora con Innolab Bilbao, una plataforma de innovación que cuenta con el apoyo de empresas y entidades punteras. Su objetivo es crear un ecosistema para generar empleo en el ámbito de la digitalización, aportando conocimiento y soluciones que las compañías locales puedan incorporar a su actividad para ser más competitivas.

Plan Digitalent

Desde R, como miembro del Plan de promoción de Talento Digital de Galicia (Digitalent) promo-

vido por la Xunta con el objetivo de colaborar en el desarrollo social, laboral y tecnológico local, se han llevado a cabo varios proyectos educativos. El principal es Crea R que tiene como objetivo fomentar los valores de emprendimiento y los conceptos STEAM en los niños de



7-13 años a través de talleres de Robótica. En esta misma línea, R trabaja en el desarrollo y puesta en marcha de la aceleradora de contenidos digitales Startups R DiCo Challenge que pretende generar empleo en el sector, y fomentar el emprendimiento y la innovación tecnológica en Galicia. Asimismo, dentro del plan AMTEGA (Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia) se han ofrecido charlas dirigidas a la generación que no ha nacido en la era digital para desmitificar las creencias sobre el uso de la tecnología estas charlas Nativos R.

Convenio Telecable – AJE

Acuerdo de colaboración con la Asociación de Jóvenes Empresarios de Asturias mediante el cual se les ofrece a todos los asociados unas condiciones especiales en los servicios de comunicaciones para ayudarles en su crecimiento y desarrollo.

Colaboración con IDEPA y CEEI

Iniciativa de colaboración público-privada con empresas tractoras establecidas en Asturias para el desarrollo de un programa innovador que permite la aceleración y tracción al mercado de jóvenes empresas innovadoras.

En Conexión

Primera edición del proyecto organizado por el Clúster TIC con la colaboración de Telecable. Se trata de una iniciativa para potenciar las sinergias entre Pymes innovadoras y empresas tractoras asturianas.

Tecnología social

HETEL

El Grupo es un aliado estratégico para HETEL (Asociación de centros de Formación Profesional), apostando por la formación profesional y la difusión de las vocaciones científicas en la juventud. Desde el año 2009 HETEL desarrolla el proyecto colaborativo SHARE en el que cada año participan alrededor de 60 alumnos del ciclo de Sistemas de Telecomunicaciones e informáticos de cuatro centros diferentes. Los alumnos trabajan en grupos, asesorados por profesionales de Euskaltel, para desarrollar la instalación de varios servidores de aplicaciones en cada centro, simulando una empresa con diferentes ubicaciones.

Elhuyar

900 alumnos de diferentes colegios realizaron a lo largo del curso escolar diferentes trabajos relacionados con proyectos e investigaciones científicas. Los proyectos se presentaron ante un jurado compuesto, entre otros, por profesionales del Grupo Euskaltel.

Desde la salud y bienestar

A través de la tecnología, el Grupo Euskaltel está comprometido con el bienestar de las personas en estado de vulnerabilidad, llevando a cabo diversas iniciativas de acción social centradas en la salud de los empleados y de otros colectivos en estado de vulnerabilidad.

Alianzas para la tecnología social

En Euskadi, Euskaltel forma parte de organismos y asociaciones que refuerzan su imagen de compañía avanzada de telecomunicaciones, facilitan alianzas en el ámbito económico, social y ambiental y contribuyen al objetivo de Euskaltel para el desarrollo de la sociedad digital. Algunas de ellas son Ihobe, clusters GAIA y Eiken, Basque Ecode-sign Center, EUSKALIT, DigitalES, entre otras.



Posicionamiento de marca y patrocinios

El Grupo Euskaltel tiene el convencimiento de que los patrocinios y las Relaciones Públicas son vehículos para crear una marca sólida y coherente. Asimismo, son una herramienta de comunicación para acercar, posicionar y consolidar el compromiso con lo local desde la vinculación emocional. El valor principal de estas acciones es desarrollar y promover interacciones con diferentes grupos de interés desde la cercanía, el compromiso y la sostenibilidad empresarial, aportando con ello una mayor vinculación emocional y una visión de empresa responsable, y favoreciendo la generación de vínculos entre las personas y las empresas.

En estos eventos en los que las marcas del Grupo Euskaltel aparecen en entornos amables, en actuaciones y eventos para disfrutar, aprender, formarse, vivir experiencias, y en definitiva, en espacios donde se acredita esa reversión social, la creación de valor del Grupo se queda reflejada en el valor agregado a la tecnología por y para personas en todas sus facetas que la Compañía desarrolla.

Festivales de música

El Grupo ha estado presente en diferentes festivales como los tres que organiza Last Tour en Euskadi: el BBK Live, el Kutxa Kultur y el Azkena Rock. Además, se han instalado diferentes stands donde se ha dado servicio de wifi a todos los asistentes, dando a conocer la marca a un público potencial de más de 125.000 personas.

Por su parte, R ha patrocinado el festival de música Resurrectionfest, y, con el objetivo de difundir otras disciplinas de como el arte cinematográfico local, ha participado en el Festival de Documentales PlayDoc, en el festival de cortometrajes FIC-BUEU, y en el STREET STUNTS, uno de los mayores festivales de cultura urbana.

Actividades culturales

Con el objetivo de difundir la cultura local, Euskaltel ha apoyado a través del patrocinio diferentes actividades e instituciones que comparten esta misma misión, como el proyecto de la Fundación Sarean.eus, que supone el punto de encuentro de medios digitales en euskera y cuyo objetivo

es referenciarse como un dinamizador de la cultura tecnológica. En esa misma línea, desde R se fomenta la cultura gallega de una manera transversal, en su día a día y con iniciativas concretas como el apoyo financiero al Museo do Pobo Galego para ayudar en la investigación, conservación, divulgación y promoción de la cultura de Galicia. En el terreno del idioma, R ha sido pionera en el sector al apostar por el uso del gallego en todas sus comunicaciones desde que comenzó su andadura.

Para R, el uso del gallego es un rasgo más de su manera de ser, que convive con naturalidad con el resto de sus señas de identidad y forma parte de la marca como muestra de cercanía a

En estos eventos en los que las marcas del Grupo Euskaltel aparecen en entornos amables y actividades para disfrutar y aprender, la creación de valor del Grupo se refleja en el valor agregado a la tecnología por y para personas.

los clientes de Galicia y de su confianza en la sociedad y cultura gallegas. El compromiso de R con Galicia traspasa la frontera de lo meramente tecnológico, de ahí su defensa permanente del uso del gallego como idioma de relación con sus clientes y también como señal de identidad íntimamente ligada a la marca y a los valores de innovación y de desarrollo de Galicia. Por ello, todo tipo de comunicaciones, acciones publicitarias y reclamos empresariales se realizan en gallego, así como la rotulación interna de los locales de trabajo, la web, las facturas, el contrato, o sus redes sociales y blog. En la misma línea están las explicaciones y presentaciones corporativas de las visitas guiadas al Centro Principal

de Operaciones de R. En la empresa existe un departamento que se encarga, específicamente, de velar por el correcto uso de la lengua gallega en las comunicaciones externas y donde los profesionales pueden disponer de diccionarios y manuales para facilitarles estas tareas.

R participa activamente en el Plan de Normalización Lingüística desarrollado por la Dirección Xeral de Política Lingüística de la Xunta de Galicia y forma parte de la Fundación Galicia Empresa, que promueve el uso del gallego en el sector empresarial.

Este posicionamiento es el resultado de la política lingüística del Grupo Euskaltel, que promueve el respeto a las distintas lenguas de las comunidades en las que desarrolla su actividad con el objetivo de garantizar el uso del idioma que elijan sus clientes en su relación comercial. Para ello, promueve a nivel interno formación y actividades de dinamización del uso del idioma.

Así, en Euskaltel, se despliega un Plan de Euskara que organiza a lo largo del año encuentros y acciones ligadas al conocimiento y uso del euskara. En 2018, cabe citar la adhesión al proyecto Euskaraldia, que se ha celebrado en toda Euskadi. Este proyecto pionero, que ha contado con la participación y apoyo de la Sociedad en general, instituciones, municipios y entidades, proponía un ejercicio social con el objetivo de incidir en los hábitos lingüísticos de cada persona en lo relativo al uso del euskera.

Por su parte, Telecable apoyó un año más el festival Metropoli Gijón 2018 y el Festival inter-

nacional de cine de Gijón. En este último, Telecable inauguró su sala Telecable en Yelmo cines, donde los asistentes pudieron disfrutar de películas que habían sido proyectadas en el Festival de San Sebastián.

Actividades deportivas

Mediante el patrocinio del deporte, las tres marcas se arraigan en el entorno local de forma significativa. Por un lado, Euskaltel patrocina a los principales equipos de fútbol masculinos y femeninos de la región: Athletic de Bilbao, la Real Sociedad, Osasuna, Eibar y Alavés. También presta su apoyo a otros deportes como el campeonato internacional de Skate LaKanter, campeonatos de surf femeninos, baloncesto femenino y carreras populares entre otros. Por su parte, Telecable apoya el deporte femenino mediante el Telecable Hockey Club. Por otra parte, R apoya a los equipos de baloncesto Obradoiro, Breogán, Leyma Coruña y el Club Baloncesto Ourense fomentando entre sus grupos de interés la pasión por los equipos locales. R también apoya otras actividades deportivas como el STREET STUNTS de disciplinas como el slackline o el boulder.

Por otra parte, se organizan eventos sociales en los que se promueve el deporte adaptado en colaboración con la Federación Vasca de Deporte Adaptado y se realizan campeonatos de fútbol, baloncesto y rugby compuestos por equipos mixtos en los que se integran jugadores con discapacidad intelectual. Por último, se promocionan asimismo los deportes locales como la pelota vasca a través de eventos de deporte rural.

Valoración cumplimiento de compromisos 2018



Grados de cumplimiento de los compromisos adquiridos

Cumplido
 Avanzado
 En proceso
 Iniciando medidas

Iniciativas solidarias

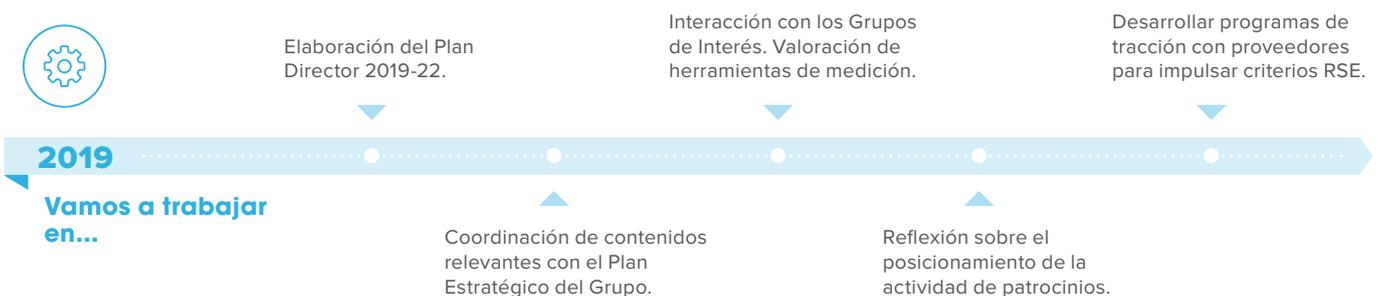
Principalmente en R se colabora con diferentes entidades sociales a través de tómbolas solidarias, recogida de tapones, donaciones de los empleados mediante el programa Nómina Solidaria, recogida de ropa o charlas de concienciación sobre el medio ambiente o el reciclaje de plástico. En total, gracias a las más de 30 iniciativas se recaudaron 2.116€, y el Grupo ayudó a más de 2.000 personas en Galicia en riesgo de exclusión social y víctimas de violencia de género, entre otros colectivos. La mayoría de estas iniciativas contribuyen a los ODS 8 y 9, de “Trabajo decente y crecimiento económico” e “Industria, innovación e infraestructura” respectivamente.

Por su parte, desde Euskaltel se impulsa el compromiso con las ONG locales principalmente mediante el programa de SMS solidarios, con los que se han recaudado 25.755,6 € y se ha ayudado a 14 organizaciones. También se colabora directamente con asociaciones y se ponen los palcos VIP a disposición de entidades que ayudan a personas con discapacidad intelectual. Durante 2018 hubo otras iniciativas de carácter solidario, como la recogida de tapones, el rastrillo de Navidad para donar los beneficios a la asociación Aspace-Bizkaia, y la participación en el Telemaratón de EITB para recaudar fondos en favor de la investigación del cáncer de pulmón.

Asociaciones

- Aop (Asociación De Operadores Para La Portabilidad)
- Adegí
- Aed-Asoc. Empresarias Y Directivas
- Aedipe
- Aguirre Lehendakari Center
- Apd
- Artium
- Ascom
- Asoc. Cluster De Las Tic De Galicia
- Asoc. Gran Area Comercial Obelisco
- Asociación A Pasaxe
- Asociación De Amigos Do Cgac
- Asociación De Empresarios Del Polígono De A Grela
- Asociación Empresarios Mos
- Bedc (Basque Ecodesign Center)
- Bilbao Metropoli 30
- Bind 4.0 - Gobierno Vasco
- Bizkaired (Asoc. Empresas De Bizkaia)
- Cable Labs
- Cableurope
- Camara De Comercio De Bilbao
- Cámara De Comercio Gijón
- Cebek
- Centro De Innovación Bilbao (Cib)
- Cespa
- Círculo De Empresarios Vascos
- Club Asturiano De Calidad
- Club Financiero Atlantico
- Club Financiero Vigo
- Cluster Audiovisual Galego
- Clustertic
- Confebask
- Confederación Empresarios A Coruña
- Confederacion Provincial De Empresarios De Pontevedra
- Contac Center
- Ctam Europe
- Digitales (Sustituye Ametic)
- Eiken Cluster Audiovisual
- Elhuyar
- Elkargi
- Euskalit
- Fade
- Foro De Gestión Y Finanzas
- Fund. Ctic
- Fund. Opera De Oviedo
- Fund. Valdes Salas
- Fund.jóvenes Empresarios
- Fundación Bancaria Bbk
- Fundación Citic
- Fundación Galicia Empresa
- Fundación Gradiant
- Fundación Novia Salcedo
- Fundación Tecnalía Research & Innovation
- Fvem-Fed. Empresas Del Metal
- Gaia
- Gaia Netexchange
- Hamaika Telebista
- Ica (Instituto De Consejeros Administradores)
- Ihobe
- Inkolan
- Innobasque
- Izaite
- Kontsumobide
- Kursaal Eszena
- Mik (Mondragon Innovation & Knowledge)
- Museo Do Pobo Galego
- Orkestra -Instituto Vasco De Competitividad
- Patronato Museo Guggenheim
- Polo De Innovación De Envejecimiento
- Registro Oficial De Auditores De Cuentas
- Safelayer
- Sea
- Tecnalía
- Unirisco, S.c.r.s.a.
- Vicomtech

Compromisos para 2019



PILARES DE LA ESTRATEGIA DEL GRUPO EUSKALTEL



Crecimiento
diversificado



Excelencia
operacional



Experiencia
diferencial



Protección del
valor cliente



Capital Intelectual

El Capital Intelectual repercute de forma transversal en todos los pilares del Plan Estratégico. Además, la innovación es uno de los valores corporativos y uno de los temas más relevantes para el Grupo de acuerdo al análisis de materialidad realizado en 2018.

Contribuyendo a la innovación y transformación digital de la sociedad

La innovación continua y el uso de las últimas tecnologías son esenciales para nosotros, una empresa del sector de la telecomunicación, ya que tenemos el objetivo y el deber de facilitar el acceso a las herramientas más novedosas y los servicios que faciliten el día a día de nuestros clientes y grupos de interés.



El Grupo contempla, tanto en su Plan Estratégico como en sus valores corporativos, el compromiso con la vanguardia en innovación. La relación con todos los grupos de interés exige cada vez más la digitalización de los procesos y la implementación de la eficiencia que aporta la innovación, con el objetivo de avanzar en cuanto a la responsabilidad y la sostenibilidad de la empresa y de su ámbito de influencia.

En 2020, se prevén 16 millones más de puestos de trabajo en Europa que requieran competencias en tecnologías de la información y las comunicaciones.

Un negocio en constante actualización como es el del Grupo Euskaltel, formado por profesionales altamente cualificadas y cualificados, que establecen alianzas con proveedores cada vez más comprometidos con el desarrollo sostenible y respondiendo a las necesidades de clientes que demandan productos más rápidos y eficientes, debe tener una estrategia en relación a su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible; concretamente al gran impacto que genera en el ODS 9 como uno de los principales objetivos relacionados con la actividad del Grupo.

En 2018 los principales servicios desarrollados han contribuido, a través de la innovación, al ODS 8 por la dinamización del trabajo en negocios de todos los tamaños, que han podido incorporar las nuevas tecnologías a sus actividades diarias con un coste asequible; al ODS 10, reduciendo las desigualdades y fomentando el acceso a Internet en zonas rurales; al ODS 11, ayudando a transformar las ciudades de forma sostenible, con tecnologías de vanguardia que armonizan la vida en los núcleos urbanos; y finalmente al ODS 12, fomentando un consumo responsable de la tecnología a través de diferentes iniciativas, y produciendo de una manera cada vez más eficiente, teniendo en cuenta asimismo la producción responsable de las alianzas estratégicas.

Además, en 2020 en Europa se prevén 16 millones más de puestos de trabajo que requieran competencias en tecnologías de la información y las comunicaciones, por lo que el Grupo Euskaltel se considera, no sólo facilitador de esta transición equilibrada, sino responsable de este proceso de transformación digital. En este sentido, el objetivo principal del Grupo Euskaltel durante 2018 ha sido acercar las TICs a la sociedad promoviendo la utilización de las nuevas tecnologías y difundir el conocimiento y uso responsable de las mismas a toda la sociedad. Es por ello que el Grupo ha hecho una apuesta fuerte por la innovación tecnológica y el estudio en I+D+i con el objetivo de conseguir las mejores soluciones tecnológicas por y para las personas.

Inversión en innovación

El Grupo Euskaltel juega un papel relevante en los territorios de Euskadi, Galicia y Asturias en el ámbito de la tecnología, la cultura digital y la digitalización tanto en el entorno empresarial como en la vida de las personas.

Cada vez más negocios, sectores, y actividades se ven impactadas por las tecnologías digitales y el acceso a información, con consecuencias y efectos aún inciertos. A pesar de ello, existe un consenso generalizado en el que la creciente digitalización de las industrias y de la economía en general aporta valor generando posibilidades de desarrollo de nuevos modelos de negocio que aparejarán cambios sustanciales en la propuesta de valor de las empresas, en el modelo de relación de éstas con sus clientes, así como en la optimización de los procesos productivos para generar mayores eficiencias.

Durante 2018 el Grupo Euskaltel ha trabajado en alianza con otros agentes la innovación asociada con la digitalización en proyectos como Innolab, la innovación en contenidos digitales en Startup R DICO Challenge o la innovación asociada con el envejecimiento en proyectos como OKencasa. Asimismo, colabora con diferentes centros tecnológicos (Tecnalia, Vicomtech, Gradiant...) con objeto de enfocar e impulsar la innovación en los territorios en los que opera.

De esta forma, el desarrollo de la economía digital mejora también las condiciones de com-

petitividad de los territorios. Por este motivo, la digitalización del tejido empresarial es uno de los factores clave a considerar en las estrategias de especialización inteligente (RIS3) impulsadas por los gobiernos de los territorios en los que opera el Grupo Euskaltel.

El Grupo Euskaltel colabora, dentro de este contexto, con ORKESTRA (Instituto Vasco de Competitividad) en el Laboratorio de Economía Digital con el compromiso de identificar los desafíos que se plantean para el correcto desarrollo de la transformación digital y para contribuir, desde la investigación, a que Euskaltel se convierta en uno de los referentes en este área. Asimismo, trabaja junto con los actores clave, desde la perspectiva de investigación transformadora, para impulsar las políticas y los mecanismos estratégicos necesarios.

La Unidad Corporativa de Innovación, formada por 16 personas, se centra en estudiar y analizar las tendencias del sector, las nuevas tecnologías, la viabilidad del Grupo para impulsar nuevos proyectos y el momento oportuno de lanzar nuevos servicios, entre otros. Este equipo, por tanto, impulsa la investigación como la base para crear nuevos dispositivos y servicios que incorporen todas las posibilidades que ofrece la transformación digital, teniendo en cuenta cada vez en mayor medida la capacidad de la tecnología para contribuir en el ámbito social y ambiental de las comunidades en las que desarrolla su actividad.



2M€
invertidos en
innovación



10
nuevos
servicios
lanzados

Alianzas para la Transformación Digital

El Grupo Euskaltel basa también su innovación en la creación de alianzas con otros agentes expertos en tecnología con el objetivo de facilitar la incorporación de la misma en los servicios prestados a los clientes. Por este motivo lleva a cabo diferentes iniciativas y apoya a las universidades y otras organizaciones y empresas a través de la actividad de sus negocios (Euskaltel, R y Telecable) y la Fundación Euskaltel Konekta a través de la cual se apoya financieramente e intelectualmente el fomento del emprendimiento y la investigación en innovación. El conocimiento adquirido por el Grupo Euskaltel con el desarrollo de sus propios proyectos de IoT, Big Data y RPA (Robot Process Automation), así como la red de alianzas desarrollada con estos últimos años, han permitido acometer proyectos relevantes con clientes en el ámbito de la transformación digital, con aplicaciones en el sector Farmacéutico, Retail, industria 4.0 y Smart Cities. Algunas de las iniciativas más destacadas en esta línea son:

- Smart Lugo en que Grupo Euskaltel colabora proporcionando servicios de Smart Parking y Smart Meterig.
- Smart Gijón en que se realizan informes de movilidad urbana basados en datos de la red móvil.
- El Plan EDIXGAL con el que la empresa R apoya a la Xunta de Galicia al desarrollo de su plan de digitalización y fomento

de las vocaciones STEAM entre los más jóvenes.

- Las cátedras R y Telecable orientadas a la ciberseguridad y la transferencia del conocimiento de las nuevas tecnologías.
- Proyectos como Bind 4.0 o Innolab, en los que la Fundación Euskaltel Konekta colabora con el Gobierno vasco y el Ayuntamiento de Bilbao y otras empresas tractoras. El primero consiste en la participación del programa de aceleración público-privado dirigido a impulsar el desarrollo de las mejores startups del ámbito Industry 4.0, favoreciendo la realización de proyectos con empresas industriales punteras y un completo programa de apoyo. El segundo, consiste en un foro para la creatividad empresarial que cuenta con los mejores expertos en innovación y negocio digital del país, en campos tan diversos como el marketing digital, las nuevas tecnologías, internet y el emprendimiento.

Asimismo, el Grupo Euskaltel, en su apuesta por la atracción de talento juvenil, ha participado en el Máster Dual de Emprendimiento de Acción de la Universidad de Deusto, una experiencia novedosa en el entorno universitario al realizarse a través de una formación dual universidad-empresa. En este sentido, durante 2018, Euskaltel propuso a los participantes un reto relacionado con el ámbito

social y el envejecimiento de la población, con el objetivo de que plantearan soluciones disruptivas e innovadoras. Además, durante el periodo de formación en empresa, Euskaltel contó con la colaboración de dos de los participantes que desarrollaron sendos proyectos de intra-empresamiento con apoyo y asesoramiento de la empresa.

En la apuesta por el talento juvenil, Euskaltel participa junto con otras empresas líderes de Euskadi en el Máster Dual de Emprendimiento de Acción de la Universidad de Deusto, una experiencia novedosa en el entorno universitario, como es la formación dual universidad-empresa.

Ha contado durante seis meses con dos de los participantes de la primera edición del MDEA que han desarrollado sus proyectos de intra-empresamiento con apoyo y asesoramiento de los compañeros de Euskaltel.

Durante la segunda edición del Máster, que comenzó en septiembre, Euskaltel ha propuesto a los participantes un reto relacionado con el ámbito social y el envejecimiento de la población, con el objetivo de que propongan soluciones desde un punto de vista diferente e innovador. Durante cuatro días, han trabajado en propuestas que promuevan nuevas actividades económicas relacionadas con la Silver Economy y la digitalización en Euskadi, que han podido presentar a compañeros de nuestra empresa

Valoración cumplimiento de compromisos 2018



Grados de cumplimiento de los compromisos adquiridos

- Cumplido
- Avanzado
- En proceso
- Iniciando medidas

Proyectos destacados

Uno de los objetivos principales del Grupo Euskaltel es acercar las TICs a la sociedad promoviendo la utilización de las nuevas tecnologías y difundir el conocimiento y uso responsable de las mismas. Por ello el Grupo realiza una fuerte apuesta por la innovación tecnológica y el estudio en I+D+i con el objetivo de conseguir las mejores soluciones tecnológicas por y para las personas, impulsando diferentes iniciativas y apoyando a las universidades a través 11 convenios. En 2018, los proyectos más destacados en el ámbito de la innovación han sido:

Incorporaciones en el Deco 4K

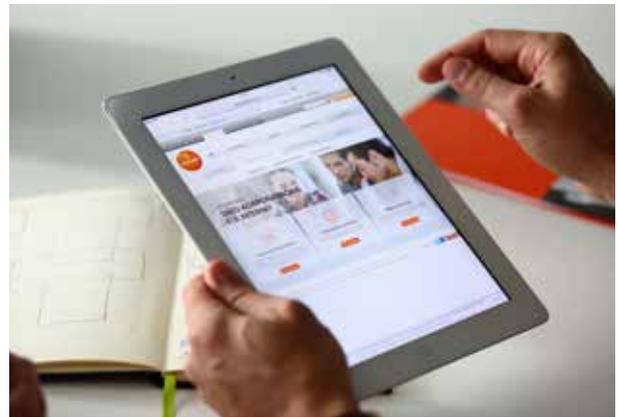
En 2018 se han lanzado diversas novedades para el decodificador del televisor, destacando el acuerdo con Netflix y Amazon Prime, así como la función "Continuar viendo", que permite paralizar los contenidos para disfrutar de ellos cuando el usuario lo considere. El Grupo Euskaltel es, además, el primer operador que lanza Netflix en el Estado con un acceso directo desde su mando.

Euskaltel Life

Al igual que Tres Ollos de R, Euskaltel ha desarrollado su propia marca de Internet de las Cosas con un servicio gratuito para todos los clientes de Internet en casa. Para su uso, únicamente se necesita una Unidad Central y los sensores que más le interese a cada usuario. De esa forma el cliente puede saber todo lo que ocurre en su casa y programar las funcionalidades que considere, ganando en confort y en ahorro de los consumos.

Smart Lugo

R, como uno de los socios tecnológicos del Ayuntamiento de Lugo, ha iniciado el diseño de la iniciativa Smart Lugo, dentro del proyecto Smart Cities. Su finalidad es mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y la eficiencia de los servicios públicos, así como impulsar la participación y transparencia a través de nuevos canales.



Smart Gijón

El Grupo también realiza informes sobre la movilidad urbana de Gijón gracias a Telecable, basándose en los datos de la red móvil. El objetivo de este proyecto es llevar a cabo el Plan Integral de Movilidad Sostenible y Segura de la ciudad, complementando este proyecto de Smart Cities con el desarrollo de la app de las bicicletas compartidas TuCycle.

Compromisos para 2019



Implementar interfaces de usuarios basadas en la Inteligencia Artificial.

Desarrollar nuevos servicios de televisión que amplíen las capacidades del Deco4K.

Continuar implementando nuevos sistemas WiFi mejorados.

2019

Vamos a trabajar en...

Desarrollar tecnologías y productos facilitadores de proyectos de transformación digital para empresas.

Continuar desarrollando servicios basados en IoT para residencial y PYMES.

7

**Otra
información**

Sobre esta Memoria

La elaboración de esta Memoria se ha basado en el sistema de reporte de información financiera y no financiera implementado en el Grupo Euskaltel, así como en las iniciativas desarrolladas en los territorios en los que está presente.

Alcance y perfil de la Memoria

El Grupo Euskaltel ha elaborado la Memoria de Empresa Responsable de acuerdo con la guía Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los principios y contenido definidos por la versión de la guía más actualizada, GRI Standards en su opción exhaustiva.

Este es un estándar internacional de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad, ya que se contemplan todos los aspectos más relevantes para los accionistas, clientes, empleados, proveedores, y la sociedad, incluyendo una información exhaustiva sobre los aspectos ESG (Environmental, Social and Governance).

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

datos de esta Memoria dan continuidad a la línea base elaborada en la anterior Memoria de Empresa Responsable con el fin de valorar la evolución del desempeño del Grupo Euskaltel a lo largo del tiempo y dotar, de este modo, de comparabilidad a la información presentada. Además, en 2018 se han incorporado por primera vez al sistema de Reporting todos los indicadores de los tres negocios integrados. Todos los datos reportados tienen en cuenta Euskaltel, R y Telecable desde el 1 de enero de 2018. Los datos de CINFO no se han tenido en cuenta en el Estado de Información no Financiera por suponer el 0,11% del negocio y, por tanto, no ser considerados materiales.

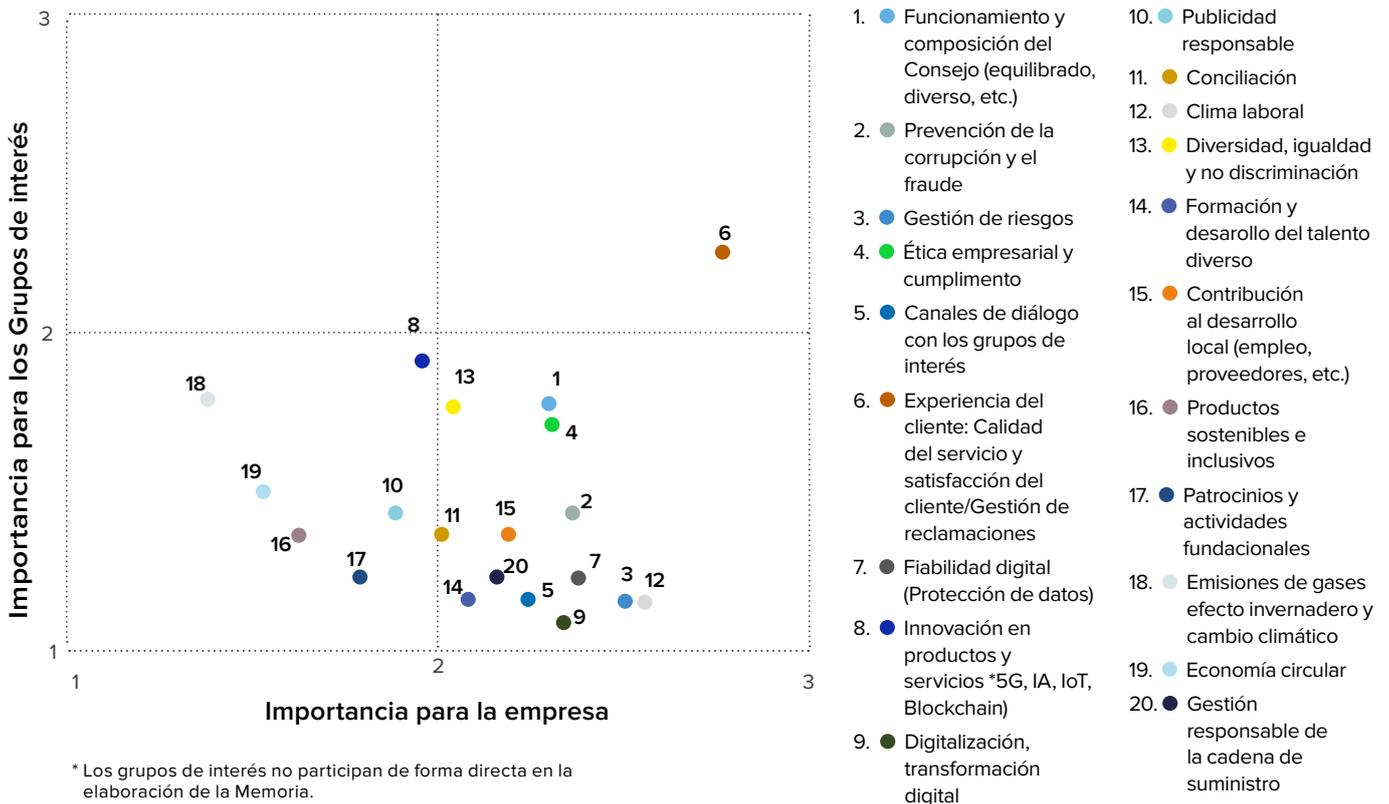
El contenido de esta Memoria se amplía y tiene relación con la información publicada en la página web del Grupo Euskaltel, con la Declaración Ambiental EMAS, con el Informe Anual de Gobierno Corporativo y con las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2018; y forma parte del Informe de Gestión, sometiéndose a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el mismo, con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, del 28 de diciembre. Asimismo, se han contemplado en la Memoria los nuevos requerimientos de dicha ley. La Memoria sigue también las Recomendaciones de Buen Gobierno de la CNMV.

Análisis de Materialidad

El Grupo Euskaltel ha realizado en el ejercicio 2018 un análisis de materialidad siguiendo las directrices del estándar GRI Standards. En primer lugar, se realizó un análisis externo teniendo en cuenta las principales tendencias del sector, un estudio exhaustivo de prensa relacionada con el Grupo Euskaltel a través de la herramienta Factiva, el contenido publicado en las webs del Grupo y de sus competidores, la información requerida por los proxy advisors, las líneas estratégicas de los PEERs en cuanto a la RSC, la regulación del sector y la información solicitada por los principales analistas en materia de Sostenibilidad, basando el estudio principalmente en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), el FTSE4GOOD y el CDP. Además, se han tenido en cuenta las principales necesidades e inquietudes de los grupos de interés del Grupo Euskaltel, detectadas a través de los diferentes canales de comunicación disponibles para empleados, clientes, sociedad, accionistas, proveedores e instituciones; así como la experiencia de las áreas que se relacionan diariamente con esos grupos de interés.

Fruto de este análisis se han identificado 30 asuntos relevantes entre los que, como novedad de este año, han surgido aspectos como el clima laboral, la gestión de emisiones electromagnéticas y la satisfacción de proveedores principalmente. Sobre estos 30 asuntos se realizó posteriormente un análisis interno, a través de una valoración por parte de las diferentes áreas del Grupo Euskaltel (Auditoría Interna, Comunicación, Económico-Financiero, Asesoría Jurídica, Compliance, Marketing Residencial, Marketing Corporativo, Equipo Red, Relaciones Institucionales, Estrategia, Recursos Humanos, Compras, Negocio Euskadi, Galicia y Asturias; y Relación con Inversores) ponderando según el nivel de importancia que cada uno de estos asuntos tenían sobre las operaciones y el impacto sobre la reputación del Grupo Euskaltel. Tras este estudio interno y externo se han obtenido 20 temas prioritarios mediante la siguiente matriz, que representa tanto los asuntos importantes para la empresa como para sus grupos de interés. Estos temas son el foco en el que se ha centrado la Memoria de Empresa Responsable 2018.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Diálogo con los Grupos de Interés

El Grupo Euskaltel basa su estrategia y sus valores corporativos en la relación con sus principales grupos de interés, siendo éste un aspecto diferencial con respecto a la competencia. Para el Grupo es esencial conocer las opiniones, necesidades e inquietudes de sus empleados, clientes, inversores, proveedores y demás agentes con los que se relaciona, ya que la base del desarrollo del negocio son las alianzas con otras empresas, las administraciones públicas y el vínculo emocional con la Sociedad en general.

Todo ello se define en las principales herramientas de RSE de la Compañía, como la política de Responsabilidad del Grupo, que establece los compromisos y líneas base a cumplir por cada agente; o el Plan Director RSE, basado en las expectativas identificadas a través de consultas con los grupos de interés. Además, los valores corporativos de cercanía y honestidad, no sólo representan y definen los comportamientos de los profesionales del Grupo, sino que también reflejan la calidad de las relaciones con los agentes con los que se colabora.

El ambiente de confianza generado por el Grupo, así como su creación de valor en los territorios en los que está presente, se lleva a cabo a través de un detallado Plan de Comunicación que contempla a todos los grupos de interés y se basa en los valores corporativos. La Comunicación del Grupo se caracteriza por mantener una estrecha relación con su mercado y con los creadores de opinión, relación basada en la transparencia y la cercanía que Euskaltel, R y Telecable tienen con sus grupos de interés en Euskadi, Galicia y Asturias respectivamente. Este modelo de comunicación y de relación con sus grupos de interés ha generado un capital reputacional y una imagen de marca sin comparación en el sector, consiguiendo un extraordinario grado de identificación con su mercado, que le diferencia de una manera notable de su competencia.

Para llevar a cabo una relación cercana y honesta, el Grupo Euskaltel utiliza diferentes plataformas y promueve un diálogo directo y bidireccional a través del cual los clientes, los accionistas, los propios empleados y la sociedad expresan sus necesidades y proponen mejoras. Uno de los principales canales es el Canal Ético, abierto no solamente a los profesionales del Grupo, sino a disposición de los clientes, proveedores y terceros, con el objetivo de

resolver dudas o consultas relativas a comportamientos en el Grupo o de notificar posibles hechos o acciones que puedan transgredir el Código Ético e Instrucciones de Conducta y/o cualquier normativa de actuación incluida en el Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo Euskaltel, así como la legislación o normativa externa aplicable.

Además, el principal canal de los clientes es el Customer Experience, una herramienta que ha permitido en los últimos años conocer mejor a los usuarios y desarrollar productos y servicios adaptados a sus necesidades. Por otro lado, los empleados

El Grupo Euskaltel basa su estrategia y sus valores corporativos en la relación con sus principales grupos de interés, siendo éste un aspecto diferencial con respecto a la competencia.

disponen de diversas herramientas para expresar sus inquietudes y su satisfacción, como la encuesta de Clima que se realiza anualmente. En cuanto a los inversores, a través del área corporativa de Relación con Inversores se han realizado más de 300 interacciones en 2018 a través de roadshows organizados con los principales brokers, conferencias o desayunos con analistas principalmente tras las publicaciones de resultados trimestrales. Además, en 2018 se ha lanzado la primera encuesta de satisfacción para los inversores, con una nota de 7,8 sobre 10 en la que destaca la calificación de la fluida comunicación con el equipo de Relación con Inversores. Además, debido al éxito de 2017, se pretende realizar un Investor Day de forma bienal o trienal, siempre que haya un plan relevante que compartir con los accionistas.

Como seña de diálogo cercano del Grupo, se ha continuado construyendo una red de confianza con la Sociedad a través de sus acciones de patrocinio, el desarrollo de la cultura local y la digitaliza-

ción a través de las acciones de la Fundación Euskaltel Konekta. Además, el constante contacto con las administraciones enriquece el conocimiento sobre el territorio local y la detección de las principales necesidades. Asimismo, se mantiene una relación fluida, directa y bidireccional con los proveedores del Grupo, considerados aliados estratégicos y parte de la empresa, ya que sin ellos los servicios prestados no podrían llevarse a cabo. El área de Compras tiene en este sentido un papel fundamental para detectar sus inquietudes y conocer la satisfacción de los proveedores a lo largo de la cadena de suministro, tanto de los principales aliados como de las pequeñas em-

presas que colaboran con el Grupo a través del contacto directo continuo, el Canal Ético y la evaluación anual de proveedores en el marco de la ISO 9001.

Por último, la política de puertas abiertas por parte del Equipo Directivo facilita el intercambio de información y el envío de consultas. En 2018, las principales inquietudes trasladadas al Consejo y a la Dirección han sido las relacionadas con la expansión del Grupo. En general, a través de los diferentes canales se ha detectado un interés creciente por la calidad del clima laboral, la igualdad de oportunidades y la digitalización.

Principales grupos de interés y canales de diálogo del Grupo Euskaltel

Grupos de interés	Herramienta de comunicación	Principales expectativas identificadas
 <p>Sociedad</p> <p>Organismos sociales, universidades y centros educativos, centros de investigación, agentes económicos, comunidad local, generadores de opinión, asociaciones de consumidores y medios de comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Redes sociales ■ Relación con los medios ■ Colaboración con universidades y otras instituciones ■ Encuesta a la Sociedad 	Comunicación con la sociedad, responsabilidad social, capacidad para generar valor y ética empresarial.
 <p>Clientes</p> <p>Empresa, residencial, instituciones y sector público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Páginas web de Euskaltel, R y Telecable ■ Aplicaciones móviles ■ Reclamaciones ■ Customer Experience 	Excelencia en la gestión, calidad del servicio, privacidad de datos y transparencia en tarifas.
 <p>Profesionales</p> <p>Profesionales dentro y fuera de convenio, representantes de los trabajadores (RLT), becarios y empresas de trabajo temporal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Canales de comunicación interna ■ Intranet ■ Encuesta de satisfacción 	Liderazgo, clima laboral, organización en el trabajo, desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y comunicación interna.
 <p>Proveedores y aliados</p> <p>Distribuidores, instaladores y contratas, proveedores estratégicos, operadores, proveedores de infraestructuras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Encuesta a la Sociedad 	Compra local y transparencia e igualdad de oportunidades.
 <p>Administraciones Públicas</p> <p>Diputaciones, ayuntamientos, gobiernos, supervisores, reguladores, agencias de desarrollo y agencias sectoriales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Encuesta de Sociedad 	Transparencia, cumplimiento de la legislación, gestión ambiental y gestión de personas.
 <p>Accionistas e inversores</p> <p>Consejo, accionistas, analistas e inversores, financiadores, prensa relacionada con accionistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Encuesta de satisfacción ■ Oficina de relación con inversores ■ Junta general de accionistas 	Riesgo reputacional, resultados financieros y cercanía a accionistas e inversores.
 <p>TODOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Canal Ético 	Acercamiento y transparencia frente a todos los Grupos de interés en el cumplimiento de la legislación y el resto de normativa aplicable.

Periodicidad ■ Continua ■ Bienal ■ Anual

AENOR

Declaración de Verificación de AENOR para GRUPO EUSKALTEL. relativa al reporte de información no financiera conforme a la Ley 11/2018 correspondiente al 2018

EXPEDIENTE: 1999/0485/GEN/04

GRUPO EUSKALTEL (en adelante la compañía) ha encargado a AENOR llevar a cabo una revisión limitada del reporte de información no financiera, conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018), para el periodo de verificación de sus actividades incluidas en el informe de fecha 20/02/2019, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación al ser un prestador independiente de servicios de verificación.

En este sentido, AENOR ha realizado la presente verificación bajo los principios de integridad, independencia, ética, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional que se exigen en base a las acreditaciones que dispone, dentro de los ámbitos de aplicación generales de las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO 14065, y particulares, como la Acreditación otorgada por la Convención de Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC) para verificación y validación de proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

AENOR, tal y como requiere la citada Ley, declara que no ha participado en procesos anteriores a la verificación del reporte.

Datos de la organización: GRUPO EUSKALTEL

AENOR

con domicilio social en:

PARQUE TECNOLÓGICO - EDIFICIO 809.

48160 DERIO (BIZKAIA)

Representante de la Organización a efectos de reporte de la información no financiera: D. José Félix Gonzalo Camarero en cargo de Director de Calidad Medio Ambiente Bienestar y Salud.

GRUPO EUSKALTEL tuvo la responsabilidad de reportar su información no financiera conforme a la Ley 11/2018.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el reporte de información no financiera de la organización mencionado, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Alcance de la Verificación

El Estado de Información no Financiera Memoria de Empresa Responsable 2018, de fecha 25/02/2019 del GRUPO EUSKALTEL y las sociedades incluidos en los estados consolidados:

EUSKALTEL, S.A.

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

TELECABLE DE ASTURIAS, S.A.U.

CINFO, CONTENIDOS INFORMATIVOS PERSONALIZADOS, S.L.

AENOR

Materialidad

Para la verificación se acordó considerar discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado.

Criterios

Los principios que se han tenido en cuenta como referencia para realizar la verificación han sido los establecidos en los siguientes referentes:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) Norma ISAE 3000 (revisada), relativa a encargos de aseguramientos distintos o de la revisión de la información financiera histórica
- 3) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI al optar la organización por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su responsabilidad social corporativa.

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

Proceso de verificación realizado

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el reporte de información no financiera y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada

AENOR

- Cumplimentación y contenido del reporte de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido

Conclusión

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el reporte sobre información no financiera incluida en el Estado de Información no Financiera Memoria de Empresa Responsable 2018 de fecha 25/02/2019, no sea una representación fiel del desempeño de GRUPO EUSKALTEL en materia de responsabilidad social. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

En Madrid a 27 de febrero de 2019

Tablas GRI

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
GRI 101 Fundamentos					
101	Principios	Otra información (pág. 81)	Grupo		
GRI 102 Contenidos generales					
Perfil de la organización					
102-1	Nombre de la organización	Euskaltel, S.A R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A. Telecable de Asturias S.A.U.	Grupo		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Grupo Euskaltel en 2018 (pág. 6-8) Capital Cliente (pág. 43-53)	Grupo		
102-3	Ubicación de la sede central	Contraportada	Grupo		
102-4	Localización de las actividades	Grupo Euskaltel en 2018 (pág. 6 y 11)	Grupo		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Euskaltel, S.A. Capital Organizativo y Cultural (pág. 22)	Grupo		
102-6	Mercados servidos	Capital Cliente (pág. 47-53) Grupo Euskaltel en 2018 (pág. 6 y 11)	Grupo		
102-7	Dimensión de la organización	Grupo Euskaltel en 2018 (pág. 6 y 7) Capital Humano (pág. 29)	Grupo		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Ver Anexo 102-8 (pág. 101)	Grupo	8	Principio 6
102-9	Cadena de suministro	Capital Relacional (pág. 66) Los proveedores de Grupo Euskaltel en 2018 están ubicados en la CE, salvo 14 que se encuentran en Canadá (2), China (1), Colombia (1), Israel (1), Suiza (1) y en EEUU (8). Ver Anexo (pág. 102)	Grupo		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Carta del Presidente y del Consejero Delegado (pág. 3 y 4) Grupo Euskaltel en 2018 (pág. 6) Capital Organizativo y Cultural (pág. 23) Capital Relacional (pág. 66) Capital Cliente (pág. 51)	Grupo		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Capital Organizativo y Cultural (pág. 17-19) Apartado E. del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018 del Grupo Euskaltel.	Grupo		
102-12	Iniciativas externas	Carta del Presidente y del Consejero Delegado (pág. 5) Capital Natural (pág. 57) Capital Relacional (pág. 67-73) https://www.euskaltel.com https://blog.euskaltel.com http://konekta.euskaltel.com https://www.mundo-r.com https://blog.mundo-r.com https://www.telecable.es https://blog.telecable.es/	Grupo	17	
102-13	Participación en asociaciones	Capital Relacional (pág. 67-73) Otra Información (pág. 81)	Grupo	17	
Estrategia					
102-14	Declaración del máximo órgano de gobierno	Carta del Presidente y del Consejero Delegado (pág. 2-5)	Grupo		
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	Capital Organizativo y Cultural (pág. 19-22) Ver Anexo (pág. 106)	Grupo		

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
Ética e integridad					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Carta del presidente y del Consejero Delegado (pág. 3) Capital Organizativo y Cultural (pág. 17-19) Capital Humano (pág. 30)	Grupo	16	Principio 6
102-17	Mecanismos para la consulta y la resolución de dudas sobre ética	Durante el año 2018 se ha implantado para los profesionales del Grupo el Canal Ético con el fin de comunicar, adicionalmente a cualquier incumplimiento, dudas o consultas relativas a temas de cumplimiento y/o normativa aplicable. Este Canal es accesible para los profesionales a través de las intranets de cada una de las sociedades del Grupo. Asimismo, incluyendo las mismas finalidades, el Canal Ético está abierto para realizar consultas y aclarar dudas de cualquier proveedor, cliente o tercero ajeno al Grupo Euskaltel a través de las webs corporativas de cada una de las empresas del Grupo Euskaltel.	Grupo	16	Principio 6
Gobierno					
102-18	Estructura de gobierno	Capital Organizativo y Cultural (pág. 22-23)	Grupo		
102-19	Toma de decisiones	Grupo Euskaltel en 2018 (pág. 9-13) Capital Organizativo y Cultural (pág.22) Otra información (pág. 81)	Grupo		
102-20	Nivel de responsabilidad ejecutivo vinculado a temas económicos, ambientales y sociales	Capital Organizativo y Cultural (pág. 24 y 25)	Grupo		
102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Otra Información (pág. 83 y 84)	Grupo	16	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Capital Organizativo y Cultural (pág. 17-23)	Grupo	5 16	
102-23	Presidencia del máximo órgano de gobierno	Capital Organizativo y Cultural (pág. 22)	Grupo	16	
102-24	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Capital Organizativo y Cultural (pág. 23)	Grupo	5 16	
102-25	Conflictos de interés	Apartado D.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018 del Grupo Euskaltel.	Grupo	16	
102-26	Participación del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de la misión, los valores y la estrategia	Carta del Presidente y del Consejero Delegado (pág. 3) Capital Organizativo y Cultural (pág. 19) Más información en el Apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018 del Grupo Euskaltel.	Grupo		
102-27	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Capital Organizativo y Cultural (pág. 23)	Grupo	4	

102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Capital Organizativo y Cultural (pág. 23)	Grupo		
Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
Gobierno					
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Apartado E. del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018 del Grupo Euskaltel.	Grupo	16	
102-30	Efectividad de los procesos de gestión de riesgos	Apartado E. del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018 del Grupo Euskaltel.	Grupo		
102-31	Revisión de los temas económicos, ambientales y sociales	Capital Organizativo y Cultural (pág. 24 y 25)	Grupo		
102-32	Participación del máximo órgano de gobierno en la rendición de cuentas de sostenibilidad	El Consejo de Administración es el órgano responsable de la revisión y aprobación de la presente Memoria de Empresa Responsable 2018, tras su verificación por un tercero.	Grupo		
102-33	Comunicación de consideraciones críticas	El Consejero Delegado y el Director Económico-Financiero son las personas encargadas de trasladar al Consejo toda la información acerca de la evolución del negocio de la Compañía.	Grupo		
102-34	Número y naturaleza de las consideraciones críticas comunicadas al máximo órgano de gobierno	Con carácter general, a lo largo del 2018, se han llevado al Consejo temas relacionados con el negocio en los tres territorios donde opera el Grupo Euskaltel, informes de gestión mensuales, formulación de las cuentas anuales, propuesta de aplicación del resultado, propuesta de pago de dividendos, información pública periódica, presupuestos y definición de objetivos, 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, nombramiento de nuevos Consejeros, nombramiento de cargos del Consejo de Administración (Secretario y Vicesecretario), estructura organizativa interna, Políticas corporativas, principales novedades legislativas, perímetro de consolidación y participadas, accionistas significativos de Euskaltel e información sobre gobierno corporativo, entre otros.	Grupo		
102-35	Políticas de retribución	Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros de Euskaltel 2018.	Grupo		
102-36	Proceso para la determinación de la retribución	Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros de Euskaltel 2018.	Grupo		
102-37	Implicación de los grupos de interés en la retribución	Capital Organizativo y Cultural (pág. 22 y 23) Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros de Euskaltel 2018.	Grupo	16	
102-38	Ratio anual de retribución	La relación entre remuneraciones es del 46%. Sólo se incluye personal de convenio.	Grupo		
102-39	Porcentaje de incremento del ratio anual de retribución	Tomando como referencia el personal de convenio, el incremento salarial de la persona mejor pagada ha sido de un 0%, mientras que por convenio se ha aumentado un 2%; luego el ratio es 0%.	Grupo		
		Tabla con la evolución salarial			
		2016	2017	2018	
		Porcentaje	2,2%	2%	0%

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
Participación de los grupos de interés					
102-40	Listado de grupos de interés	Otra Información (pág. 83 y 84)	Grupo		
102-41	Negociación colectiva	Capital Humano (pág. 34) El 88% de los empleados del Grupo Euskaltel están cubiertos por convenios colectivos. Se excluyen Gerentes y Directores.	Grupo	8	Principio 1 y 3
102-42	Identificar y seleccionar grupos de interés	Otra Información (pág. 83 y 84)	Grupo		
102-43	Enfoque de implicación de grupos de interés	Capital Cliente (pág. 43 y 44) Otra Información (pág. 82-84) Ver Anexo (pág. 101)	Grupo		
102-44	Temas principales y consideraciones tratadas	Otra Información (pág. 82)	Grupo		
Práctica de rendición de cuentas					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Capital Organizativo y Cultural (pág. 22) Otra Información (pág. 81) Las Entidades incluidas en los estados financieros consolidados son Euskaltel S.A (sociedad matriz del Grupo), R Cable, S.A, Telecable de Asturias, S.A y Cinfo, S.L. (sociedades filiales). El 11 de julio de 2018 se vendió la participación existente en Cinfo.	Grupo		
102-46	Definición del contenidos de informe y las fronteras de los temas	Otra Información (pág. 81)	Grupo		
102-47	Lista de temas materiales	Otra Información (pág. 82)	Grupo		
102-48	Re expresiones de información	Otra Información (pág. 81)	Grupo		
102-49	Cambios en la rendición de cuentas	Otra Información (pág. 81)	Grupo		
102-50	Periodo de elaboración del informe	Ejercicio 2018	Grupo		
102-51	Fecha del último informe	23 de febrero del 2018	Grupo		
102-52	Ciclo de rendición de cuentas	Anual	Grupo		
102-53	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe	Contraportada	Grupo		
102-54	Declaraciones sobre el nivel de conformidad con los estándares de GRI	Informe de verificación (pág. 85)	Grupo		
102-55	Índice de contenidos GRI	Tabla GRI Standards (pág. 86-97)	Grupo		
102-56	Revisión externa	Informe de verificación (pág. 85 y 86) El Grupo Euskaltel solicita los servicios de una empresa acreditada (AENOR) para la verificación de la información no financiera.	Grupo		
GRI 103 Enfoque de gestión					
103-1	Explicación del tema material y sus fronteras		Grupo		
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Enfoque de gestión indicado en cada uno de los apartados de esta tabla.	Grupo	18 16	Principio 6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Grupo		

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
GRI 201 Desempeño económico					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 0,1,2 y 5.</i>					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Capital Relacional (pág. 65)	Grupo		
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático	El Grupo Euskaltel, debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno, lo que condiciona el ámbito de los objetivos ambientales que establece y nos permite asegurar que del mismo no se derivan riesgos para la actividad de la empresa que no estemos gestionando. Como principal medida de su impacto en el cambio climático, el Grupo Euskaltel calcula su huella de carbono anualmente y elabora los Informes de emisiones de GEI siguiendo un método establecido junto con Ihobe (Sociedad Pública de Gestión Ambiental, dependiente del Gobierno Vasco), donde se cuantifican tanto las emisiones directas como indirectas. Adicionalmente, Euskaltel informa públicamente sobre riesgos y oportunidades en el informe de CDP, disponible en https://www.cdp.net/es/climate .	Grupo		Principio 7 y 8
201-3	Obligaciones derivadas de planes de beneficios sociales y otros planes de jubilación	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 relacionados con el bienestar y salud, o bien con la contribución para la jubilación de los trabajadores. El Grupo Euskaltel abona para todos sus empleados en su cotización mensual a la Seguridad Social un importe en función de su salario para el Sistema Público de Prestaciones.	Grupo		
201-4	Asistencia financiera recibida de administraciones públicas	En el año 2018, el volumen de subvenciones cobradas ha sido 12.758K€. En 2017, fueron 64 mil euros y, en 2016, 248 mil euros.	Grupo		
GRI 202 Presencia en el mercado					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 0, 1 y 2.</i>					
202-1	Ratio de salario de entrada base por género comparado con el salario mínimo local	La relación entre el salario inicial y el salario mínimo local del Grupo en 2018 es de 1,75 en mujeres y de 1,60 en hombres.	Grupo		Principio 1 y 6
202-2	Porcentaje de directivos que proceden de la comunidad local	El equipo Directivo del Grupo está formado por el Presidente, el Consejero Delegado, los Directores de Centros de Decisión y los Directores de Función. El 91% del equipo directivo procede de la comunidad local, esto es España, mercado en el que se opera.	Grupo		Principio 6
GRI 203 Impactos económicos indirectos					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 0,3 y 5.</i>					
203-1	Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo	La inversión de 2018 referida a clientes y despliegue de red asciende a: 107.865.969€. Capital Cliente (pág. 41, 52 y 53)	Grupo		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	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		

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
GRI 204 Prácticas de adquisición					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5.</i>					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Capital Relacional (pág. 66) Ver Anexo (pág. 102)	Grupo	12	
GRI 205 Anti corrupción					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 1.</i>					
205-1	Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	Durante 2018 se ha venido aceptando y suscribiendo por los Distribuidores del Grupo y los Proveedores de mayor facturación y riesgo el Código Ético y la Política Anticorrupción del Grupo Euskaltel	Grupo	16	Principio 10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción	Capital Organizativo y Cultural (pág. 15 y 20) El órgano responsable de supervisar el cumplimiento del Código es la Comisión de Cumplimiento Normativo que es responsable en última instancia del efectivo ejercicio de la vigilancia y seguimiento del entorno normativo que afecta a toda nuestra actividad. Durante 2018, en ejecución de un Plan de comunicación y formación sobre cumplimiento normativo, se han realizado formaciones sobre el Código Ético, Instrucciones de Conducta y la Política Anticorrupción del Grupo Euskaltel tanto presenciales como a través de las intranets de cada una de las empresas del Grupo. Asimismo desde septiembre se vienen realizando comunicaciones al Grupo sobre temas de Compliance de forma estructurada y recurrente.	Grupo	16	Principio 10
205-3	Incidentes confirmados de corrupción y acciones desarrolladas	Durante el año 2018, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención grave de las normativas y el buen gobierno establecidos en la Compañía.	Grupo	16	Principio 10
GRI 206 Prácticas de competencia desleal					
<i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
206-1	Acciones legales por cuestiones de competencia desleal, anti-competencia y prácticas monopolísticas	No consta decisión oficial alguna que afecte a nuestra empresa en esta materia.	Grupo	16	
GRI 301 Materiales					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Capital Natural (pág. 61)	Grupo	8 12	
301-2	Materiales reciclados consumidos	<ul style="list-style-type: none"> Compra de equipos de cliente valorizados frente a total de equipos comprados: 2,10% en 2018. Uso de papel reciclado sobre el total del papel usado en todas las utilidades: 1,70% en 2018. Ver Anexo 301-2 (pág. 101) Los equipos de cliente reacondicionados frente al total de equipos puestos en el mercado ha sido del 63,84%. (Ver 301-3) 	Grupo	8 12	Principio 7 y 8
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Capital Natural (pág. 60) Ver Anexo 301-3 (pág. 101)	Grupo	8 12	Principio 7, 8 y 9
GRI 302 Energía					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Capital Natural (pág. 61)	Grupo	7 8 12 13	Principio 7 y 8
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	Capital Natural (pág. 61)	Grupo	7 8 12 13	Principio 7 y 8
302-3	Intensidad energética	Capital Natural (pág. 61)	Grupo	7 8 12 13	Principio 8

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
GRI 302 Energía					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
302-4	Reducción del consumo de energía	<p>Capital Natural (pág. 61)</p> <p>El Grupo Euskaltel ha definido el Plan de Eficiencia Energética para 2018, en el que se recogen las medidas establecidas para el ahorro en el consumo, tanto eléctrico como de combustible, donde se destacan las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>El consumo de energía se ha incrementado respecto a 2017. No obstante la intensidad energética ha disminuido un 4,2% debido al incremento experimentado en los productos en clientes.</p>	Grupo	7 8 12 13	Principio 7, 8 y 9
302-5	Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios	Se tienen en cuenta los requisitos de consumo de los equipos de cliente durante la homologación de los mismos (Grupo).	Grupo	7 8 12 13	Principio 7, 8 y 9
GRI 303 Agua					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
303-1	Consumo de agua por fuentes	<p>Capital Natural (pág. 61)</p> <p>El agua consumida proviene de la red de abastecimiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao en el caso de Euskaltel y en el caso de R de las redes de la Empresa municipal de aguas de la Coruña S.A., Aqualia y Viaqua, dependiendo de la ubicación de los centros de trabajo. En el caso de Telecable, el agua procede de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A. en el caso de los edificios del Parque Tecnológico de Gijón; y en el caso del CPD de Oviedo de la red gestionada por FCC Aqualia, Concesionaria del Servicio de Agua y Saneamiento de Oviedo.</p>	Grupo	6 12	Principio 7 y 8
303-2	Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua	Durante el 2018, no se han registrado fuentes de agua afectadas por la captación.	Grupo	6 12	Principio 7 y 8
303-3	Agua reciclada y reutilizada	No se usa ni se consume agua reutilizada, ni reciclada.	Grupo	6 8 12	Principio 8 y 9
GRI 304 Biodiversidad					
<i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	El Grupo Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante el 2018 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Debido a ello, no se ha afectado a áreas donde existen hábitats de especies en peligro de extinción.	Grupo	6 14 15	Principio 8
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad		Grupo	6 14 15	Principio 8
304-3	Hábitats protegidos o restaurados		Grupo	6 14 15	Principio 8

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
GRI 304 Biodiversidad					
<i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
304-4	Especies de la Lista Roja de la IUCN e incluidas en los listados de conservación nacionales cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por la actividad	El Grupo Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante el 2018 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Debido a ello, no se ha afectado a áreas donde existen hábitats de especies en peligro de extinción.	Grupo	6 14 15	Principio 8
GRI 305 Emisiones					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Capital Natural (pág. 61) 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. También se incluye el gas natural de Telecable. Ver Anexo 305-1 (pág. 101)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 7, 8 y 9
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	Capital Natural (pág. 61) La fuente de emisión considerada en el alcance 2 es el consumo eléctrico. Ver Anexo 305-2 (pág. 101)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 7, 8 y 9
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Capital Natural (pág. 61) Las fuentes de emisión consideradas en el alcance 3 son: el consumo de combustible derivado del uso de medios de transporte no propiedad del Grupo utilizados en misiones de empresa (coches propiedad de los empleados, aviones, trenes, taxis). Ver Anexo 305-3 (pág. 101)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 8
305-4	Intensidad de emisiones de GEI	Capital Natural (pág. 61) La intensidad de emisiones es calculada sin tener en cuenta el Alcance 3 con respecto al número de productos totales. En 2016 era de 2,4M, en 2017 2,9M y en 2018 2,9M. Ver Anexo 305-4 (pág. 101)	Grupo	12 13 14 15	Principio 8 y 9
305-5	Reducción de emisiones de GEI	Capital Natural (pág. 58 y 61)	Grupo	12 13 15	Principio 8 y 9
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	El Grupo Euskaltel no produce, importa ni exporta gases que agotan la capa de ozono. Desde 2012 Euskaltel tiene establecido un plan de sustitución del gas R-22, de tal forma que cuando se produzca una fuga de este gas, el equipo es eliminado o recargado con otros gases refrigerantes que no impactan en la capa de ozono (R-434.A o R-424.A)	Grupo	3 12 13	Principio 8 y 9
305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	Ver Anexo 305-7 (pág. 101)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 8 y 9
GRI 306 Efluentes y residuos					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>					
306-1	Vertido total de aguas según calidad y destino	El Grupo Euskaltel no tiene vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao en el caso de Euskaltel y en el caso de R el vertido se ha realizado a las redes de la Empresa municipal de aguas de la Coruña S.A., Aqualia y Viaqua dependiendo de la ubicación de los centros de trabajo. Telecable realiza los vertidos de aguas sanitarias a la red de saneamiento de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A. en el caso de los edificios del Parque Tecnológico de Gijón; y en el caso del CPD de Oviedo a la red de saneamiento gestionada por FCC Aqualia, Concesionaria del Servicio de Agua y Saneamiento de Oviedo.	Grupo	3 6 12 14	Principio 7 y 8
306-2	Residuos por tipología y método de tratamiento	Capital Natural (pág. 61)	Grupo	3 6 12	Principio 7 y 8
306-3	Vertidos significativos	Durante el 2018 no se han registrado derrames accidentales.	Grupo	3 6 12 14 15	Principio 8

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial												
GRI 306 Efluentes y residuos																	
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>																	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Todos los residuos peligrosos, incluidos los procedentes de baterías de plomo, se entregan a gestores de residuos autorizados ubicados en Euskadi, Galicia y Asturias principalmente, en algunos casos puntuales a gestores autorizados de otras comunidades autónomas. No se han realizado movimientos transfronterizos de residuos peligrosos.	Grupo	3 12	Principio 8												
306-5	Masas de agua afectadas por vertidos y escorrentía	Durante el 2018 no se han producido vertidos que hayan afectado a fuentes de agua, ni a ecosistemas.	Grupo	6 14 15	Principio 8												
GRI 307 Cumplimiento ambiental																	
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4.</i>																	
307-1	Incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	Durante 2018 no se han registrado multas significativas en esta materia. Las reclamaciones de carácter ambiental se indican en el 103-2.	Grupo	16	Principio 7 y 8												
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores																	
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5.</i>																	
308-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	La evaluación de proveedores incluye criterios ambientales, la cual es realizada por el departamento de Calidad, Medio Ambiente, Bienestar y Salud dado que entre las cuestiones que se valoran en la evaluación periódica se incluyen los resultados de las auditorías internas al sistema de gestión y la disposición de un sistema de gestión ambiental, especialmente para los proveedores con una mayor relación en la valoración de los aspectos ambientales del Grupo. Actualmente se está tratando de ampliar en 2018 las políticas del sistema de gestión ambiental a todas las empresas del Grupo.	Grupo	12	Principio 9												
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	Derivado de las evaluaciones realizadas, el Grupo Euskaltel no ha detectado ningún proveedor que tenga impactos ambientales negativos significativos.	Grupo	12	Principio 9												
GRI 401 Empleo																	
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y ratio de rotación	Ver Anexo 401-1 (pág. 102)	Grupo	5 8	Principio 6												
401-2	Beneficios ofrecidos a empleados a jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o a jornada parcial	Capital Humano (pág. 38 y 39) Existe la posibilidad de que todas las personas que trabajan en el Grupo y sus familiares directos accedan a servicios médicos en condiciones ventajosas.	Grupo	8	Principio 6												
401-3	Permisos parentales	En los últimos años los datos de las personas que se acogieron a los permisos por maternidad y paternidad son: <table border="1" data-bbox="606 1563 1029 1668"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2016</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>11</td> <td>13</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>		2016	2016	2018	Hombres	11	13	10	Mujeres	8	9	7	Grupo	5 8	Principio 6
	2016	2016	2018														
Hombres	11	13	10														
Mujeres	8	9	7														
Las 17 personas se reincorporaron al término del permiso parental.																	
GRI 402 Relaciones laborales																	
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
402-1	Periodo mínimo de preaviso en relación con cambios operacionales	Con carácter general, los cambios organizativos son comunicados, previamente a su oficialización en el organigrama de la Compañía que se cuelga en la intranet, a las personas afectadas y después al área afectada, sin que exista un periodo mínimo de preaviso.	Grupo	8	Principio 3												
GRI 403 Salud y seguridad ocupacional																	
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
403-1	Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	Existe un Comité de Seguridad y Salud por empresa, que representan al 100% de la plantilla del Grupo.	Grupo	3 8													

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial												
GRI 403 Salud y seguridad ocupacional																	
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
403-2	Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados	Capital Humano (pág. 39) Ver Anexo 403-2 (pág. 102) No ha habido fallecimientos por accidente ni enfermedad profesional en los últimos tres años.	Grupo	3 8													
403-3	Trabajadores con un riesgo o incidencia elevada de enfermedades relacionadas con el trabajo desempeñado	En las empresas del Grupo no se identifican actividades profesionales o puestos de trabajo que tengan una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad sobre la plantilla.	Grupo	3 8													
403-4	Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	Capital Humano (pág. 38 y 39) En los convenios laborales por los que se rigen las tres empresas del Grupo hay un capítulo específico dedicado a Seguridad y Salud en el trabajo. Por tanto, el porcentaje es del 100%.	Grupo	3 8													
GRI 404 Formación y educación																	
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
404-1	Media de horas de formación anuales por empleado	Capital Humano (pág. 37) Número de horas de media de formación por cargo y género expresado en la siguiente tabla:	Grupo	4 5 8	Principio 6												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Directivos</th> <th>Gerentes</th> <th>Otros profesionales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>110,77</td> <td>86,08</td> <td>33,26</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>99,65</td> <td>146,18</td> <td>35,31</td> </tr> </tbody> </table>		Directivos	Gerentes	Otros profesionales	Hombres	110,77	86,08	33,26	Mujeres	99,65	146,18	35,31			
	Directivos	Gerentes	Otros profesionales														
Hombres	110,77	86,08	33,26														
Mujeres	99,65	146,18	35,31														
404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y de asistencia en la transición	Capital Humano (pág. 36 y 37)	Grupo	4 8													
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	Capital Humano (pág. 29)	K y R	5 8	Principio 6												
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades																	
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y la plantilla	Capital Organizativo y Cultural (pág. 23) Capital Humano (pág. 34 y 35) Ver Anexo 405-1 (pág. 102)	Grupo	5 8 10	Principio 6												
405-2	Ratio de retribución de mujeres en relación con los hombres	En línea con nuestra política sobre la gestión de personas, los salarios son individuales, es decir, se retribuye a cada persona en función de su responsabilidad, desempeño y aportación de valor a la compañía, no estableciéndose diferencias por razón de sexo, edad, entre otros.	Grupo	5 8 10	Principio 6												
GRI 406 No discriminación																	
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas implantadas	En 2018 no se han producido incidentes de discriminación ni de vulneración de los Derechos Humanos.	Grupo	5 8 16	Principio 6												
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva																	
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>																	
407-1	Operaciones o proveedores en los que la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo	Capital Humano (pág. 34) La actividad del Grupo y su volumen de compras son fundamentalmente locales, por lo que no existe un riesgo significativo de incumplimiento.	Grupo	8 16	Principio 3												

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
GRI 408 Trabajo infantil					
<i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
408-1	Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	La legalidad vigente garantiza esta prohibición. El artículo 6 del Estatuto de los Trabajadores prohíbe la admisión al trabajo a los menores de edad.	Grupo	8 16	Principio 5
GRI 409 Trabajo forzoso					
<i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
409-1	Operaciones o proveedores con riesgo significativo por incidentes de trabajo forzoso	La legalidad vigente garantiza 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.	Grupo	8 16	Principio 4
GRI 410 Prácticas de seguridad					
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2.</i>					
410-1	Personal de seguridad formado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	El 100% del personal de seguridad del Grupo Euskaltel está debidamente identificado y ha recibido la formación requerida en materia de normas y procedimientos internos de Euskaltel, sistemas y equipos utilizados, así como en primeros auxilios y protección de datos.	Grupo	16	Principio 1 y 2
GRI 411 Derechos de la población indígena					
<i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
411-1	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas	En el ámbito de actividad del Grupo no existen colectivos indígenas en el 2018.	Grupo	11 16	Principio 1
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos					
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 1.</i>					
412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia de Derechos Humanos	Todos los centros del Grupo Euskaltel pasan inspecciones periódicas para garantizar que están en condiciones óptimas de seguridad y salud para trabajar.	Grupo	11 16	Principio 1
412-2	Formación a empleados en políticas y procedimientos de Derechos Humanos	Capital Organizativo y Cultural (pág.15)	Grupo		Principio 1 y 2
412-3	Acuerdos significativos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o han sido objeto de evaluaciones en la materia	No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, a excepción del cumplimiento legal en materia de seguridad.	Grupo		Principio 1 y 2
GRI 413 Comunidades locales					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5.</i>					
413-1	Operaciones con implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo	Capital Relacional (pág. 67-73)	Grupo	11	Principio 1
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre las comunidades locales	El Grupo Euskaltel no tiene centros de operaciones que hayan tenido o puedan tener efectos negativos sobre comunidades locales.	Grupo	1 2 11	Principio 1
GRI 414 Evaluación social de proveedores					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5.</i>					
414-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios sociales	Una vez evaluados los proveedores en clave riesgos corporativos no se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado en las prácticas laborales.	Grupo	5 8 16	Principio 2
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	No se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado en su repercusión social.	Grupo	5 8 16	Principio 2
GRI 415 Política pública					
<i>Tema no material para el Grupo Euskaltel.</i>					
415-1	Contribuciones políticas	El Grupo Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.	Grupo		Principio 10

Standards	Descripción	Observaciones/referencia directa (página)	Alcance	ODS	Pacto mundial
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes					
<i>Tema incluido en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 1 y 3.</i>					
416-1	Evaluación de los impactos sobre salud y seguridad de los productos y servicios	El Grupo Euskaltel es 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.	Grupo	12	
416-2	Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios	No han existido multas, ni sanciones en esta materia.	Grupo	16	
GRI 417 Marketing y etiquetaje					
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 3.</i>					
417-1	Requisitos de información y etiquetado de los productos y servicios	Todos los productos suministrados por el Grupo Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. La empresa cumple con los requisitos legales sobre el etiquetado de los envases de los equipos que facilita a sus clientes, según lo establecido por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases. El etiquetado indica que la empresa cumple la ley y que contribuye a la futura gestión de los residuos que se generen a partir de estos envases. Además, la Compañía participa en Ecoembes, Sistema Integrado de Gestión para este tipo de residuos.	Grupo	12	
417-2	Incidentes de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetaje de los productos y servicios	No han existido multas, ni sanciones en esta materia.	Grupo	16	
417-3	Incidentes de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En 2018 Euskaltel ha recibido un expediente sancionador de la Secretaría de Estado para el Avance Digital por incumplimiento de la obligación de inclusión en contratos de determinada información en relación con el precio por un importe de 39.000€.	Grupo	16	
GRI 418 Privacidad de los clientes					
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 1 y 3.</i>					
418-1	Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes	No han existido reclamaciones debidamente fundamentadas de esta tipología en 2018.	Grupo	16	
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico					
<i>Tema contemplado en el análisis de materialidad y en el Plan de RSE 2016-2018 del Grupo Euskaltel. Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 1 y 3.</i>					
419-1	Incumplimiento con las leyes y regulaciones en el área social y económica	En 2018 la Secretaría de Estado para el Avance Digital inició dos expedientes sancionadores en Euskaltel por incumplimiento del plazo de gestión de las bajas de servicios de telefonía fija imponiendo sendas sanciones por un importe de 136.500€ y móvil 73.500€ respectivamente. En cuanto a las reclamaciones recibidas a través de organismos de consumo ver Anexo (pág. 101).	Grupo	16	

Anexo Indicadores GRI

102-8 Información sobre empleados

Categoría	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	48	9	57	34	8	42	33	7	40
Gerentes	66	34	100	34	16	50	31	15	46
Otros Profesionales	182	188	370	342	271	613	345	266	611
TOTAL	296	231	527	410	295	705	409	288	697

301-2 Materiales reciclados consumidos

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

301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

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

305-1,2,3,4 Emisiones

		2016	2017	2018	Unidades
Directas de GEI (Alcance 1)	CO ₂ (*)	147,46	161,00	200,99	t. CO ₂ eq.
	CH ₄ (*)	0,19	0,17	0,24	t. CO ₂ eq.
	N ₂ O (*)	1,94	1,60	2,41	t. CO ₂ eq.
	HFC (*) (**)	766,24	1.022,09	1.087,48	t. CO ₂ eq.
	PFC (*) (**)	0,00	0,00	0,00	t. CO ₂ eq.
	SF ₆ (*) (**)	0,00	0,00	0,00	t. CO ₂ eq.
Indirectas de GEI (Alcance 2)	CO ₂ (*)	9.479,44	21.893,41	23.117,53	t. CO ₂ eq.
Intensidad de las emisiones GEI	CO ₂	4,49	7,98	8,30	kg. CO ₂ e./prod.
Emisiones de GEI (Alcance 3)	CO ₂	259,60	320,40	320,97	t. CO ₂ eq.

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

** 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) n° 517/2014.

Inversión ambiental

	2016	2017	2018
Gestión de residuos (Gestores y Medios)	23.222	16.933	42.696
Consultorías y auditorías	14.728	9.881	5.471
TOTAL	37.950	26.814	48.167

305-7 Otras emisiones atmosféricas significativas (toneladas)

		2016	2017	2018
Otras emisiones al aire	SO ₂	0,0008	0,0007	0,0009
	NOX	0,6066	0,5719	0,7200
	Partículas Sólidas	0,0515	0,0485	0,0611

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

Reclamaciones Grupo Euskaltel*

	2016	2017*	2018
Residencial	874	1.220	1.033
Institutos y Oficinas de Consumo y Asociaciones de Consumidores	826	1111	956
SESIAD	48	109	77
Empresarial	76	122	88
Institutos y Oficinas de Consumo y Asociaciones de Consumidores	66	101	75
SESIAD**	10	21	13
TOTAL	950	1.342	1.121

*Se incluyen los datos de reclamaciones de Telecable desde el 1 de enero de 2017

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

En 2018, ha trabajado en el Grupo Euskaltel una persona con diversidad funcional

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y ratio de rotación

	Menores de 30		Entre 31 y 50		Mayores de 50	
	■	■	■	■	■	■
2016	3	0	0	0	2	0
2017	16	8	6	8	1	0
2018	4	2	17	6	4	0

El índice de rotación externa de 2018 por género y edad

	Menores de 30		Entre 31 y 50		Mayores de 50	
	■	■	■	■	■	■
2016	1	0	7	3	7	0
2017	3	3	16	8	13	2
2018	2	2	14	9	10	1

■ Hombres ■ Mujeres

Proveedores del Grupo Euskaltel

Empresa / Geografía	Proveedores	Proveedores locales	% Proveedores locales	% Volumen de Compra
Euskaltel / País Vasco	430	200	46,5%	58,2%
R / Galicia	365	149	40,8%	28,6%
Telecable / Asturias	211	68	32,2%	13,3%
Grupo Euskaltel /Otras geografías	352	NA	NA	51,5%

* El sumatorio de los proveedores locales para cada una de las tres compañías de forma individual (Euskaltel, R y Telecable) resultaría 417, como se puede comprobar en la tabla. No obstante, el total de proveedores locales es 429 ya que existen 12 proveedores que ofrecen soporte a nivel Grupo.

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

	Tasa de absentismo Euskaltel		Tasa de absentismo R		Tasa de absentismo Telecable		Tasa de absentismo Total Grupo	
	■	■	■	■	■	■	■	■
2016	1,53	3,48	1,08	2,33	---	---	1,32	3,15
2017	1,23	3,43	1,39	2,08	1,99	2,12	1,51	2,86
2018	1,02	1,54	0,35	2,02	2,06	2,19	1,17	1,77

Índices de gravedad y frecuencia de accidentes en el Grupo Euskaltel desglosado por año y género

	2016			2017			2018		
	■	■	Total	■	■	Total	■	■	Total
Índice de gravedad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,09	0,04	0,00	0,16	0,07
Índice de frecuencia	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,83	0,00	2,02	0,83

■ Hombres ■ Mujeres

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

		2016			2017			2018			Var. 2016-2018 por sexo y edad
		■	■	■	■	■	■	■	■		
>50	Hombres	25	10	23	46	12	20	57	16	21	62%
	Mujeres	10	0	2	17	0	1	25	2	0	125%
31>50	Hombres	152	56	25	277	22	14	273	15	12	29%
	Mujeres	173	34	7	244	16	7	231	13	7	17%
≤30	Hombres	5	0	0	19	0	0	15	0	0	200%
	Mujeres	5	0	0	10	0	0	10	0	0	100%

■ Personal de convenio ■ Gerentes ■ Directores/as

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Capítulo del informe
Modelo de Negocio	Descripción del modelo de negocio del Grupo	GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-15	1. Capital Organizativo y Cultural
	Políticas	GRI 103-2, 103-3	
Información sobre cuestiones medioambientales	Principales riesgos	GRI 102-11, 102-15, 102-30, 201-2	4. Capital Natural Tablas GRI (La información sobre cuestiones ambientales se recoge en función de su materialidad. Así, no se ha incluido información referente a aspectos como el ruido, contaminación lumínica, desperdicio de alimentos ni biodiversidad.)
	General	GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31, 307-1	
	Contaminación	GRI 103-2, 302-4, 302-5, 305-5, 305-7	
	Economía Circular y prevención y gestión de residuos	GRI 103-2, 301-1, 301-2, 301-3, 303-3, 306-1, 306-2, 306-3	
	Uso sostenible de los recursos	GRI 102-2, 103-2, 301-1, 301-2, 301-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-2, 303-3	
	Cambio Climático	GRI 102-15, 103-2, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	
	Protección de la biodiversidad	GRI 103-2, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4	
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Políticas	GRI 102-35, 103-2, 103-3	2. Capital Humano Tablas GRI Tablas Ley 11/2018
	Principales riesgos	GRI 102-15, 102-30	
	Empleo	GRI 102-7, 102-8, 102-35, 102-36, 103-2, 201-3, 202-1, 401-1, 401-3, 403-2, 405-1, 405-2	
	Salud y seguridad	GRI 103-2, 403-2, 403-3, 405-2	
	Relaciones Sociales	GRI 102-41, 102-43, 402-1, 403-1, 403-4	
	Formación	GRI 103-2, 404-1, 404-2	
	Accesibilidad	GRI 103-2	
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Políticas	GRI 103-2, 103-3, 410-1, 412-2	1. Capital Organizativo y Cultural
	Principales riesgos	GRI 102-15, 102-30	
	Derechos Humanos	GRI 102-17, 103-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1, 414-2, 419-1	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Políticas	GRI 103-2, 103-3, 205-2	1. Capital Organizativo y Cultural
	Principales riesgos	GRI 102-15, 102-30, 205-1	
	Corrupción y soborno	GRI 103-2, 201-1, 203-2, 415-1	
Información sobre la sociedad	Políticas	GRI 103-2, 103-3	5. Capital Relacional
	Principales riesgos	GRI 102-15, 102-30	
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	GRI 102-13, 102-43, 201-1, 203-1, 203-2, 204-1, 413-1, 413-2	
	Subcontratación y proveedores	GRI 102-9, 103-3, 308-1, 308-2, 407-1, 409-1, 414-1, 414-2	
	Consumidores	GRI 102-17, 103-2, 416-1, 416-2, 417-1, 418-1	
	Información fiscal	GRI 201-1, 201-4	

Tablas Ley 11/2018

Desglose de las bajas involuntarias por categoría profesional, sexo y edad

Hombres	Euskaltel	R	Telecable	Group
Directivos				
≤ 30	0	0	0	0
31 > 50	0	1	0	1
> 50	1	2	1	4
Gerentes				
≤ 30	0	0	0	0
31 > 50	0	1	0	1
> 50	2	0	0	2
Otros profesionales				
≤ 30	0	2	0	2
31 > 50	2	6	4	12
> 50	3	0	1	4
Total Hombres	8	12	6	26
Mujeres				
Directivas				
≤ 30	0	0	0	0
31 > 50	0	0	1	1
> 50	0	0	0	0
Gerentes				
≤ 30	0	0	0	0
31 > 50	0	0	0	0
> 50	1	0	0	1
Otras profesionales				
≤ 30	1	0	1	2
31 > 50	2	5	1	8
> 50	0	0	0	0
Total Mujeres	4	5	3	12
TOTAL PLANTILLA	12	17	9	38

Desglose de las remuneraciones medias por categoría profesional, sexo y edad

Hombres	Euskaltel	R	Telecable	Group
Directivos				
≤ 30	-	-	-	-
31 > 50	129.567,04	192.821,93	166.044,86	146.189,16
> 50	144.943,98	-	173.851,17	149.073,58
Gerentes				
≤ 30	-	-	-	-
31 > 50	76.826,56	85.384,63	-	79.679,25
> 50	81.627,25	100.501,31	-	87.525,39
Otros profesionales				
≤ 30	26.153,97	27.849,39	23.032,55	26.528,98
31 > 50	49.226,27	46.588,21	45.657,70	47.072,71
> 50	58.501,18	54.460,33	46.568,22	54.439,33
Total Hombres	80.978,04	84.600,97	91.030,90	84.358,34
Mujeres				
Directivas				
≤ 30	-	-	-	-
31 > 50	128.385,74	-	-	128.385,74
> 50	-	-	-	-
Gerentes				
≤ 30	-	-	-	-
31 > 50	72.257,30	68.474,07	-	71.675,26
> 50	64.883,17	-	-	64.883,17
Otras profesionales				
≤ 30	28.897,57	25.517,56	35.016,75	28.431,40
31 > 50	41.362,63	39.322,31	46.943,07	41.930,95
> 50	47.554,65	46.716,40	50.177,19	48.360,33
Total Mujeres	63.890,18	45.007,59	44.045,67	42.629,65
TOTAL PLANTILLA	72.434,11	64.804,28	67.538,29	63.494,00

Para el cálculo de las remuneraciones medias se tienen en cuenta tanto los salarios fijos como variables, excluyendo los pluses salariales.

La diferencia salarial que muestran los resultados se encuentra en línea con el contexto sectorial, que tradicionalmente ha contado con mayoría de hombres que forman parte de las categorías profesionales más altas del Grupo por una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres. No obstante, en las categorías técnicas de la plantilla en convenio, la brecha salarial es del -7% y se apoyan diferentes iniciativas en colaboración con las universidades y centros de estudios para incentivar la incorporación de las mujeres al mundo de las telecomunicaciones.

Las casillas en blanco se deben a que no hay empleados de un género u otro para la categoría profesional correspondiente.

Desglose de las tipologías de contrato por categoría profesional, sexo y edad

Hombres	Nº de contratos indefinidos				Nº de contratos temporales			
	Euskaltel	R	Telecable	Group	Euskaltel	R	Telecable	Group
Directivos								
≤ 30	0	0	0	0	0	0	0	0
31 > 50	8	2	2	12	0	0	0	0
> 50	18	0	3	21	0	0	0	0
Gerentes								
≤ 30	0	0	0	0	0	0	0	0
31 > 50	10	5	0	15	0	0	0	0
> 50	11	5	0	16	0	0	0	0
Otros profesionales								
≤ 30	4	2	2	8	2	5	0	7
31 > 50	84	92	96	272	0	1	0	1
> 50	29	13	15	57	0	0	0	0
Total Hombres	164	119	118	401	2	6	0	8
Mujeres								
Directivas								
≤ 30	0	0	0	0	0	0	0	0
31 > 50	7	0	0	7	0	0	0	0
> 50	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerentes								
≤ 30	0	0	0	0	0	0	0	0
31 > 50	11	2	0	13	0	0	0	0
> 50	1	0	0	1	0	0	0	0
Otras profesionales								
≤ 30	3	3	2	8	0	2	0	2
31 > 50	131	56	44	231	0	0	0	0
> 50	16	1	8	25	0	0	0	0
Total Mujeres	170	62	54	286	0	2	0	2
TOTAL PLANTILLA	334	181	172	687	2	8	0	10

Todos los contratos del Grupo son a tiempo completo, salvo el de un hombre mayor de 50 años en Telecable a tiempo parcial.

Horas totales de formación por categorías profesionales

	Directivos	Gerentes	Otros profesionales
Hombres	3.655,5	2.668,5	11.474
Mujeres	697,5	2.192,8	9.393

Seguimiento del Plan Director RSE 2016-2018	
Línea	Consecución
Relación con el Consejo y accionistas	
Transparencia, veracidad, inmediatez, homogeneidad, igualdad y simetría en la difusión de la información	<input type="radio"/>
Colaboración de los accionistas para que las prácticas de información y de relaciones con los mercados resulten transparentes, eficaces y acordes al interés social	<input type="radio"/>
Personas	
Formación y colaboración con centros educativos y universidades	<input type="radio"/>
Política retributiva y autoevaluación	<input type="radio"/>
Proveedores	
Modelo de relación con la cadena de suministro	<input type="radio"/>
Aplicación de Políticas de gestión de compra responsable	<input type="radio"/>
Clientes (Empresa y Residencial)	
Atención a los clientes desfavorecidos	<input type="radio"/>
Confidencialidad y calidad de los servicios	<input type="radio"/>
Medio Ambiente	
Excelencia en la gestión ambiental (Green Organization)	<input type="radio"/>
Cumplimiento legal (Green Compliance)	<input type="radio"/>
Comunicación del desempeño ambiental (Green Communication)	<input type="radio"/>
Fiscalidad responsable	
Cumplimiento responsable y ético de los compromisos fiscales	<input type="radio"/>
Mantenimiento de estructuras y mecanismos transparentes	<input type="radio"/>
Gobierno Corporativo	
Modelo de Organización y Gestión	<input type="radio"/>
Transparencia	<input type="radio"/>
Comunicación responsable	
Visualización, socialización del Plan Director 2016-2018	<input type="radio"/>
Divulgación y Comunicación RSE	<input type="radio"/>
Aportación a la Sociedad	
"Cercanía y coherencia de los mensajes corporativos del Grupo Euskaltel"	<input type="radio"/>
Herramientas de gestión hacia los Grupos de Interés	<input type="radio"/>

* Actualmente el Grupo se encuentra trabajando en la elaboración del Plan Director de RSE 2019-2022

Grados de cumplimiento de los compromisos adquiridos

Cumplido Avanzado En proceso Iniciando medidas

GRUPO EUSKALTEL

Parque Científico y Tecnológico de Bizkaia, 809
48160 Derio. Bizkaia +34 94 401 10 00

Euskaltel

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

R

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

Telecable

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

memoriarc@euskaltel.com

www.euskaltel.com