



telecable



Grupo Euskaltel

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2020

GRUPO EUSKALTEL

**HACIA UNA
TRANSFORMACIÓN
DIGITAL SOSTENIBLE.
TELECOMUNICACIONES
POR Y PARA LAS
PERSONAS**



ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CEO EUSKALTEL LAS CIFRAS DEL GRUPO EUSKALTEL EN 2020 PRINCIPALES HITOS DE 2020

1	CONÓCENOS	08
	1.1. Nuestra historia	09
	1.2. El negocio	10
	1.3. Cultura corporativa	11
	1.4. Posicionamiento estratégico: Plan de negocio 2020-2025	12
	1.5. Nuestra respuesta a los desafíos de la COVID-19	14
2	NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	15
	2.1. Modelo de gestión responsable	16
	2.2. Plan estratégico de sostenibilidad 2020-2025	18
	2.3. Objetivos de desarrollo sostenible	19
	2.4. Nuestros grupos de interés	20
3	COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS	22
	3.1. Contribución a la modernización y digitalización	24
	3.2. Gestión responsable de la cadena de suministro	25
	3.3. Creación de valor económico	26
	3.4. Desarrollo social	27
4	PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES	34
	4.1. Adaptamos nuestra oferta a las necesidades del cliente	36
	4.2. Atención al cliente	42
	4.3. Calidad del servicio y privacidad y seguridad de la información	42
5	GESTIÓN AMBIENTAL Y LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	43
	5.1. Excelencia en la gestión ambiental impulsada por nuestras raíces	45
	5.2. Consumo responsable de recursos naturales	46
	5.3. Lucha contra el cambio climático	49
	5.4. Economía circular y gestión de residuos	51
6	CULTURA, EXCELENCIA, IGUALDAD Y DIVERSIDAD	54
	6.1. El equipo de Grupo Euskaltel	56
	6.2. Experiencia de empleado	57
	6.3. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	63
	6.4. Bienestar y salud de nuestro equipo	65
7	GOBERNANZA, ÉTICA Y TRANSPARENCIA	67
	7.1. Gestión transparente hacia nuestros grupos de interés	69
	7.2. Modelo de gobierno corporativo	70
	7.3. Modelo de gestión de accionistas	72
	7.4. Modelo de cumplimiento normativo y gestión de riesgos	73
8	ANEXOS	77
	8.1. Acerca de esta memoria	78
	8.2. Detalle de información cuantitativa del equipo del Grupo Euskaltel	80
	8.3. Índice de contenidos GRI Standards y Pacto Mundial	85
	8.4. Índice de contenidos de la Ley 11/2018	89



CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CEO

// **Comprometidos por una sociedad digital y sostenible**

En el incierto y cambiante entorno de pandemia que estamos viviendo, la presentación de esta Memoria de Empresa Responsable del Grupo Euskaltel no puede pasar por alto el mayor condicionante de nuestras vidas y de nuestra actividad económica desde que el 14 de marzo de 2020 se declarara el estado de alarma en España para gestionar la crisis ocasionada por la COVID-19.

Una crisis que ha sobrepasado el ámbito de la salud y que nos ha afectado a todos, en mayor o menor medida. Una pandemia que ha traído cambios de hábitos en las relaciones humanas, laborales y sociales, y que ha acelerado la transformación digital de nuestra sociedad. El teletrabajo, las videoconferencias, la formación a distancia, el comercio electrónico, el entretenimiento digital masivo o todo tipo de servicios en la nube y la ciberseguridad, se han instalado en nuestras vidas de forma extraordinariamente rápida y natural. Somos ya una sociedad digital.

Como empresa responsable con el desarrollo social y económico de los territorios y las comunidades donde desempeñamos nuestra actividad hemos puesto en marcha un plan frente a la crisis con el objetivo primordial de reforzar y asegurar los servicios de telecomunicaciones para familias y empresas, así como de facilitar, de la mano de las instituciones, conexión a las personas con menos recursos.

Desde los primeros momentos de incertidumbre, cuando estar conectados era una necesidad prioritaria para personas y empresas, hemos garantizado una conexión de calidad. Para ello, más de 800 profesionales, tanto del Grupo como de nuestras empresas colaboradoras, han

trabajado diariamente para monitorizar, robustecer y dimensionar la red con el fin de absorber los excepcionales incrementos de tráfico generados. Sirvan estas líneas para expresar públicamente nuestro agradecimiento a nuestros equipos por el esfuerzo desarrollado para que todos/as nuestros/as clientes se hayan mantenido conectados en unas condiciones excelentes.

La transformación digital en todos los ámbitos de la sociedad está poniendo en valor la importancia del trabajo que las compañías que formamos el Grupo Euskaltel hemos venido realizando para disponer de las redes de telecomunicaciones más avanzadas de Europa y que están jugando ahora un papel fundamental.

Las telecomunicaciones han sido uno de los sectores “esenciales” donde ha recaído buena parte de la responsabilidad para mantener el mundo en funcionamiento. El papel de los operadores en esta compleja coyuntura se ha basado en garantizar la calidad de unos servicios para permitir a las empresas continuar trabajando y a las familias, seguir conectadas para hacer más llevaderas las medidas de aislamiento social.

Las telecomunicaciones han sido uno de los sectores “esenciales” donde ha recaído buena parte de la responsabilidad para mantener el mundo en funcionamiento

En el Grupo Euskaltel hemos afrontado con responsabilidad nuestro papel como operador de telecomunicaciones líder, responsable y cercano, como se describe en las páginas de esta Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera.

El ejemplo más claro es que en 2020, en pleno confinamiento, hemos cumplido uno de los hitos más importantes de nuestra historia: el lanzamiento de Virgin telco, con el que hemos acometido nuestra estrategia de expansión nacional para llegar al 85% del mercado español en el que aún no estábamos presentes. Ahora llevamos nuestros servicios a más de 20 millones de hogares en España, superando a finales del ejercicio 2020 las previsiones anunciadas, y nos hemos convertido en el único operador a nivel del Estado con su sede fuera de Madrid. Con Virgin telco proponemos una manera diferente de consumir productos premium de telecomunicaciones para adaptarnos a las necesidades de todas las generaciones y los nuevos hogares digitales.

La expansión a través de Virgin telco fuera de nuestros territorios naturales —País Vasco, Galicia y Asturias— es el eje fundamental de nuestro Plan de Negocio 2020-2025. Plan de Negocio del que no nos hemos desviado a pesar de las circunstancias complejas motivadas por la COVID-19, porque nuestros pasos tienen una visión estratégica a largo plazo. En marzo presentábamos las claves del Plan, que prevén un crecimiento en las principales magnitudes financieras y de negocio para los próximos años, un crecimiento rentable basado, fundamentalmente, en la ejecución de nuestro plan de expansión, con el que más que duplicaremos el volumen de la base de clientes actuales tanto en servicios fijos como en móviles.

Este mismo periodo de cinco años es el horizonte del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025 del Grupo Euskaltel, aprobado este año, y que supone nuestra hoja de ruta para reforzar nuestro posicionamiento en materia de sostenibilidad. Estructurado en 5 ejes, con 22 líneas de actuación y 81 acciones, está orientado a la creación de valor para nuestros grupos de interés, 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 sexo y la contribución responsable a la fiscalidad.

Hemos renovado un año más nuestra adhesión al Pacto Mundial, compartiendo así la necesidad de incorporar los 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Compartimos el objetivo de una gestión ética basada en los Diez Principios para contribuir con nuestras acciones a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nuestro compromiso por la sostenibilidad se ha materializado este año en nuestra adhesión a la Alianza Europea por una Recuperación Verde, apoyando, junto a otras empresas, instituciones, ONGs, personalidades del ámbito público y privado y ciudadanos anónimos, una economía y una sociedad más verde, más próspera, saludable y sostenible en el tiempo.

Nuestro compromiso por la sostenibilidad se ha materializado este año en nuestra adhesión a la Alianza Europea por una Recuperación Verde

Nuestra convicción sobre una gestión ética ha tenido en 2020 un importante reconocimiento al ser incluidos en el índice bursátil de sostenibilidad FTSE4Good IBEX, uno de los índices de sostenibilidad más prestigiosos del mundo, que identifica las compañías españolas líderes en prácticas de Responsabilidad Social Corporativa y está diseñado para facilitar a los inversores información sobre las empresas que cumplen con las mejores prácticas en materia medioambiental, social y de Gobierno Corporativo (ASG) a nivel global.

Hemos asumido como nuestros los modelos más avanzados de Buen Gobierno Corporativo y hemos dado un paso importante con la incorporación de dos nuevas consejeras independientes a nuestro Consejo de Administración, con lo que el Órgano de Gobierno de la compañía se ha adelantado a los modelos y recomendaciones de composición paritaria y de presencia de consejeros independientes.

En el repaso a nuestra actividad, cabe reseñar que este año hemos celebrado nuestro 25 aniversario en Euskaltel y Telecable. Y en estos cinco lustros nos hemos convertido en uno de los grupos de telecomunicaciones más importantes de España, con una organización integrada y transversal. Con este bagaje, no es una casualidad que abordemos otros proyectos que vienen a reforzar nuestro liderazgo tecnológico, como ha sido la creación de una unidad específica de Inteligencia Artificial, BAI Analytics, para acompañar y asesorar a las empresas en su adaptación a la nueva economía basada en el dato.

En 2021 tenemos retos tecnológicos que ya estamos abordando y sobre los que estamos dando pasos importantes, como la tecnología 5G. Estamos orgullosos de liderar el proyecto "5G Euskadi", un consorcio formado por 13 empresas, que ha resultado adjudicatario del programa de ayudas del Gobierno español para el desarrollo e implantación de la nueva tecnología. Se trata del primer proyecto piloto 5G real en Euskadi y nace del compromiso de fomentar la innovación y transformación industrial de las principales empresas y centros tecnológicos del País Vasco. Esta experiencia situará a Euskadi y su entorno empresarial entre las regiones más avanzadas en el desarrollo de esta tecnología.

Tenemos, pues, ingentes retos de futuro. El año 2021 seguirá condicionado por la evolución sanitaria, con la vacuna como protagonista en la lucha contra el virus. Pero de lo que estamos seguros es que la sociedad será digital y el Grupo Euskaltel estará ahí para crear las condiciones necesarias para que las personas puedan disfrutar de las oportunidades del nuevo mundo. Como empresa socialmente responsable, seguiremos afrontando nuestro papel con la excelencia en la gestión y la vocación de servicio como banderas.

José Miguel García Fernández, CEO
Xavier Iturbe Otaegi, presidente



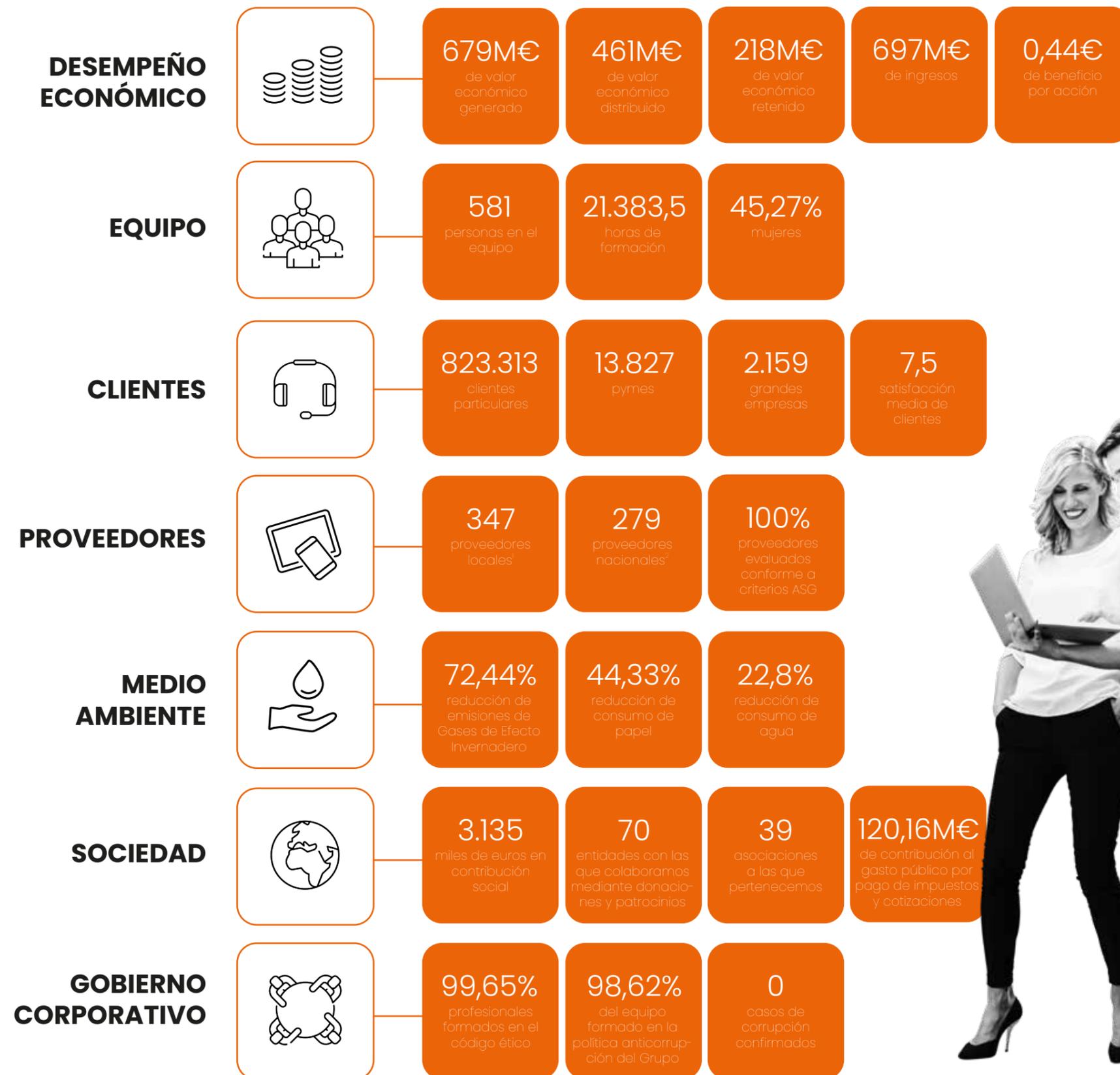
EUSKALTEL

Somos la compañía de telecomunicaciones líder en el norte de España, con una propuesta de valor que responde de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas, instituciones y empresas de todo el territorio nacional.

Con una experiencia de más de 25 años en el mercado, somos líderes en fibra óptica y servicios convergentes de telecomunicaciones en los territorios en los que operamos a través de nuestras cinco marcas: Euskaltel, R, Telecable, RACctel+ y Virgin telco.



2020 EN CIFRAS



¹ 50,8% del total de proveedores que representan el 52,89% de las compras totales
² Representan el 38,07% de las compras totales

PRINCIPALES HITOS 2020

Febrero Acuerdo para utilizar marca Virgin

Firmamos un acuerdo para utilizar la marca Virgin en España, acelerando de esta forma nuestro plan de expansión nacional para llegar al 85% del mercado español en el que aún no estábamos presentes y poder dar servicio a más de 20 millones de hogares.

Marzo Acuerdo por la conectividad de personas y empresas

Presentamos el Plan de Negocio 2020-2025, que dirigirá nuestro desempeño en los próximos años, centrado en la ejecución de nuestra estrategia de expansión nacional con el objetivo de acceder a nuevas oportunidades de crecimiento.



Marzo Presentación Plan de Negocio 2020-2025

Presentamos el Plan de Negocio 2020-2025, que dirigirá nuestro desempeño en los próximos años, centrado en la ejecución de nuestra estrategia de expansión nacional con el objetivo de acceder a nuevas oportunidades de crecimiento.



Mayo Lanzamiento de Virgin telco



Como resultado de nuestro acuerdo con Grupo Virgin, lanzamos al mercado Virgin telco como una marca que que aporta flexibilidad, sencillez, calidad, cercanía y honestidad, con una oferta competitiva de servicios cuádruple play de calidad.

Mayo Sistema de Gestión Antisoborno certificado

Obtenemos el certificado Aenor para nuestro Sistema de Gestión de Riesgos Penales y Antisoborno según la Norma UNE ISO 37001 que valida nuestra gestión para prevenir, detectar y combatir la existencia de prácticas relacionadas con la corrupción y el soborno.

Junio Adhesión a la Alianza por una Recuperación Verde

Nos adherimos a la iniciativa europea Alianza por una Recuperación Verde (Green Recovery Alliance) que aboga por enfocar los esfuerzos de gobiernos, empresas, instituciones, ONGs, personalidades del ámbito público y privado y ciudadanos anónimos, hacia una recuperación social y económica sostenible.

Junio Incorporación de Euskaltel en el FTSE4Good IBEX

Somos incluidos en el índice bursátil de sostenibilidad FTSE4Good IBEX, uno de los índices de sostenibilidad más prestigiosos del mundo, que identifica las compañías españolas líderes en prácticas de Responsabilidad Social Corporativa.



FTSE4Good



Julio 25 aniversario de Euskaltel

Celebramos los 25 años de Euskaltel, durante los que hemos crecido y evolucionado dentro del sector de las telecomunicaciones generando valor y desarrollo en el territorio vasco; coincidiendo con el cuarto de siglo de Telecable como operador de telecomunicaciones avanzada en Asturias.

Noviembre Modelo de Gestión de riesgos penales certificado

Obtenemos el certificado Aenor de Sistemas de Gestión de Compliance Penal, según la Norma UNE 19601 para nuestro Sistema de Gestión de riesgos penales y antisoborno, que acredita las medidas que implementamos en la compañía para evitar la comisión de delitos en el marco de nuestra operativa.

Diciembre Nuevo enfoque en nuestra gestión responsable: Política de Sostenibilidad y Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025

Nos dotamos de una nueva Política de Sostenibilidad que formaliza nuestro compromiso con nuestros grupos de interés y con el crecimiento sostenible, que llevaremos a la práctica durante los próximos años con el desarrollo del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025.



Diciembre Obtención del certificado AENOR por los protocolos anti COVID-19 en las sedes de Euskaltel, R y Telecable

Este aval externo acredita que las distintas medidas de seguridad adoptadas por la compañía desde el inicio de la crisis sanitaria no sólo se adaptan a las recomendaciones, sino también a las exigencias establecidas de forma periódica por las instituciones en materia de prevención e higiene.

CONÓCENOS

Como empresa líder del sector de telecomunicaciones y servicios digitales en el norte de España, mantenemos un firme compromiso con nuestros grupos de interés y con la transformación digital como vía hacia un desarrollo sostenible.

Nuestra Memoria de Sostenibilidad refleja las directrices y resultados de la gestión del Grupo Euskaltel, que trasciende el desempeño corporativo e impacta positivamente en nuestro entorno.

La información que aquí presentamos corresponde al ejercicio 2020, un año marcado por la pandemia de la COVID-19 que ha supuesto un punto de inflexión a nivel económico y social en todo el mundo. Un hecho disruptivo que nos plantea un nuevo escenario que condiciona de forma radical el modelo de negocio de las empresas y la labor que desarrollaremos en la nueva normalidad, donde estamos llamados a jugar un papel protagonista.

1.1. NUESTRA HISTORIA

En 2020 celebramos el 25 aniversario de Euskaltel. Un cuarto de siglo de andadura y compromiso con el territorio vasco desde donde hemos crecido y evolucionado ampliando nuestro alcance y arraigo a nuevas regiones a través de un proceso de integración de nuevas compañías y marcas, consiguiendo llevar nuestros servicios a todo el territorio nacional.



- 1995 Constitución de Euskaltel
- 1999 Lanzamiento del servicio móvil y televisión por cable
- 2004 Primer operador en lanzar la televisión interactiva
- 2005 Una de las primeras empresas del Estado en obtener la certificación OHSAS 18000 de Prevención de Riesgos Laborales
- 2006 Primer operador que ofrece todos los servicios a través de sus propias redes: fija y móvil
- 2008 Empresa más joven y primera del sector en obtener la Q de Oro a la Excelencia en la Gestión
- 2011 Por primera vez en su historia, Euskaltel dispone de frecuencias de telefonía móvil en propiedad al adquirir el bloque de 10 Megahercios de la frecuencia 2,6 Ghz en la subasta promovida por el Ministerio de Industria
- 2014 Euskaltel lanza la nueva televisión multidispositivo
- 2015 Salida a Bolsa y compra de R, el operador de cable de Galicia
- 2017 Compra de Telecable, operador de Asturias y conformación del Grupo Euskaltel
- 2018 Alianza entre Euskaltel y el RACC para crear la marca RACctel+ con presencia en Cataluña
- 2019 Incorporación al Índice IBEX Medium Cap
- 2020 Plan de Negocio 2020-2025
- 2020 Lanzamiento de Virgin telco





A través de nuestras marcas Euskaltel, R, Telecable, RACctel+ y Virgin telco logramos ofrecer nuestros servicios a un mercado de más de 20 millones de hogares superando las expectativas anunciadas en para el Plan de Negocio 2020-2025 (18,4 millones de hogares).



Ofrecemos soluciones TIC en todo el ciclo de comunicación de nuestros clientes residenciales y de empresa con un amplio rango de servicios tecnológicos que van desde fibra, telefonía fija, telefonía móvil, televisión digital y banda ancha hasta procesos de transformación digital, soluciones Cloud, IoT (Internet de las Cosas), Big Data, Inteligencia Artificial, tecnología para Smart Cities e Industria 4.0.

Hemos firmado en 2020 un acuerdo con Orange que nos permite acceder a la tecnología 5G como Operador Móvil Virtual a partir del 1 de enero de 2022. Con este acuerdo garantizamos a nuestros clientes el acceso a los servicios móviles de telecomunicaciones más avanzados a través de una red de calidad 5G, y aseguramos la capacidad necesaria para poder dar respuesta a todas las nuevas necesidades de servicios de datos móviles que surjan en el futuro a los usuarios.

En este mismo ámbito hay que destacar el proyecto "5G Euskadi" del que somos coordinadores, y que ha resultado adjudicatario del programa de ayudas del Gobierno español para el desarrollo e implantación de la nueva tecnología. Esta iniciativa, abordada junto a otras 13 empresas y centros tecnológicos, permitirá posicionarnos como proveedor de tecnología 5G real tanto en el segmento residencial como en el empresarial y facilitará al tejido industrial del País Vasco una mejora competitiva futura.

1.2. EL NEGOCIO

Somos el Grupo de telecomunicaciones convergente líder del norte del Estado, fundado y desarrollado sobre un fuerte compromiso y arraigo en los territorios en los que operamos, principalmente el País Vasco, Galicia y Asturias, mercados en los que desempeñamos nuestra actividad a través de los operadores Euskaltel, R Cable y Telecable, y más recientemente Navarra, La Rioja, León, Cantabria y Cataluña. En mayo de 2020, fruto de nuestra estrategia de expansión, lanzamos la marca Virgin telco para operar en el resto del territorio nacional en el que no estábamos presentes hasta entonces.

Nuestra cadena de valor se compone de un equipo humano formado por 581 profesionales y una cadena de suministro de 683 proveedores, de los que el 50,81% pertenecen a País Vasco, Galicia,

y Asturias, territorios en los que tenemos mayor presencia, respondiendo así a nuestro compromiso con el desarrollo económico de las comunidades en las que desempeñamos nuestra actividad.

Hemos alcanzado un sólido posicionamiento en el mercado tecnológico y digital en todo el territorio nacional, gracias a nuestra oferta de productos y servicios de telecomunicaciones. A través de nuestras marcas Euskaltel, R, Telecable, RACctel+ y Virgin telco logramos ofrecer nuestros servicios a un mercado de más de 20 millones de hogares superando las expectativas anunciadas en para el Plan de Negocio 2020-2025 (18,4 millones de hogares). En 2020 hemos sido elegidos por más de 823.300 clientes particulares, 13.800 pymes y 2.100 grandes empresas en todo el territorio español.



La actividad durante el año 2020 ha estado marcada por los condicionantes impuestos por la pandemia de la COVID-19. Sin embargo, este contexto no nos ha impedido seguir adelante con el plan de expansión previsto para el resto del territorio nacional a través de la marca Virgin telco, que a finales del mes de mayo inició su actividad en el mercado de las telecomunicaciones con un mensaje basado en la honestidad, la cercanía, la buena atención y la agilidad y con una política de flexibilizar la oferta de productos y servicios para ceder al cliente la decisión de los productos que desee contratar.

Como consecuencia de las medidas restrictivas tomadas por los Gobiernos durante el año 2020 para contener la propagación del COVID-19 la economía global se ha visto afectada de forma significativa.

En este contexto, el sector de las telecomunicaciones se ha relevado como esencial para mantener la conexión de personas y empresas. En nuestro caso, hemos afrontado con éxito el reto de mantener nuestras redes operativas para absorber el aumento de tráfico generado como resultado del crecimiento de las necesidades de comunicación y entretenimiento de nuestros clientes.

Junto a este importante reto relacionado con las redes, otro de los efectos de la crisis sanitaria en la actividad de los operadores ha consistido en la imposición de restricciones a la portabilidad de los servicios de telecomunicaciones en España durante el confinamiento (marzo-mayo 2020) desembocando en una reducción del ritmo de crecimiento de altas de nuevos clientes, compensado igualmente con menores bajas de clientes por efecto de una menor presión competitiva, y dando como resultado una base de clientes estable.

Según los últimos datos trimestrales publicados por el organismo regulador, los ingresos de los servicios minoristas entre enero y septiembre de este año (17.256 millones de euros) cayeron un 6,0% respecto a los del mismo periodo de 2019, recogiendo el impacto de la crisis del COVID.

La cuota de mercado conjunta de los tres principales operadores (Movistar, Vodafone y Orange) continuó cayendo tanto en telefonía móvil como en banda ancha, en favor del crecimiento del resto de operadores del mercado.

1.3. CULTURA CORPORATIVA

A lo largo de toda nuestra trayectoria histórica, hemos conformado una filosofía corporativa basada en estrechar el vínculo entre el crecimiento del Grupo y generar una aportación visible, tangible y medible de valor social, económico y ambiental a la sociedad y a nuestros grupos de interés.

Trabajamos por mejorar la comunicación de personas y empresas y el acceso a tecnologías de la información. Impulsamos la transformación digital de la sociedad desde nuestra oferta diferencial de productos y servicios convergentes de telecomunicación en continua adaptación a las necesidades emergentes. Nuestro compromiso social nos posiciona como un actor destacado que genera valor social y económico en los territorios en los que estamos presentes.



Las actividades que desarrollamos están guiadas por nuestros valores de actuación corporativos: cercanía, honestidad, innovación y agilidad. Estos nos permiten reflejar en todas nuestras acciones una identidad corporativa de excelencia, productividad y liderazgo.

Nuestro compromiso social nos posiciona como un actor destacado que genera valor social y económico en los territorios en los que estamos presentes.



1.4. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO: PLAN DE NEGOCIO 2020-2025

Hemos desarrollado un plan de expansión nacional con el objetivo de acceder a nuevas oportunidades de crecimiento rentable sobre las que asentaremos la evolución positiva en clientes y rentabilidad de la compañía.

Nuestra presencia histórica en los mercados del Norte del país representa un 15% del total del mercado nacional de telecomunicaciones. Existe por tanto un 85% de mercado restante al que no veníamos atendiendo, a pesar de contar con una amplia experiencia en el sector. Esta clara oportunidad, unida a la facilidad de acceso a redes de terceros a través de acuerdos mayoristas, han impulsado el lanzamiento este año 2020 de Virgin telco, la nueva marca del grupo a nivel nacional, que convivirá con nuestras marcas regionales (Euskaltel, Telecable, R y RACctel+), aportando al Grupo nuevas oportunidades de expansión.

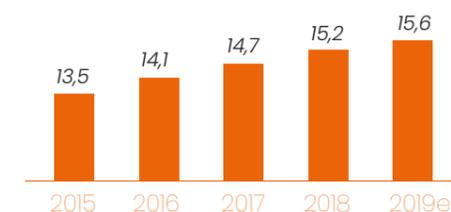
Hemos desarrollado un plan de expansión nacional con el objetivo de acceder a nuevas oportunidades de crecimiento rentable sobre las que asentaremos la evolución positiva en clientes y rentabilidad de la compañía.

El mercado español de banda ancha y TV representan una oportunidad de crecimiento

El mercado español demuestra año tras año su crecimiento tanto en banda ancha fija como en televisión y se espera que así siga siendo, ya que la penetración tanto en banda ancha como en TV en España se sitúan por debajo de la media europea.

En paralelo a dicho crecimiento, cabe destacar que en España alrededor de 4 millones de clientes cambian de operador cada año, lo que representa una importante oportunidad de crecimiento para la compañía a nivel nacional.

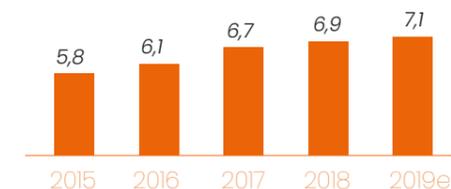
MERCADO ESPAÑOL DE BANDA ANCHA
LÍNEAS DE BANDA ANCHA
En millones de líneas



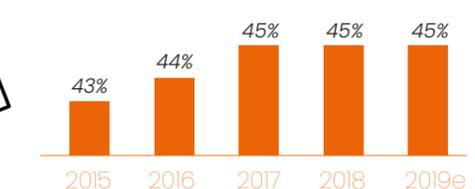
MERCADO ESPAÑOL DE BANDA ANCHA
OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO
En millones de líneas



MERCADO ESPAÑOL DE TV DE PAGO
EVOLUCIÓN DE CLIENTES
En millones de clientes



MERCADO ESPAÑOL DE TV DE PAGO
PENETRACIÓN SOBRE BANDA ANCHA
En % sobre líneas de banda ancha

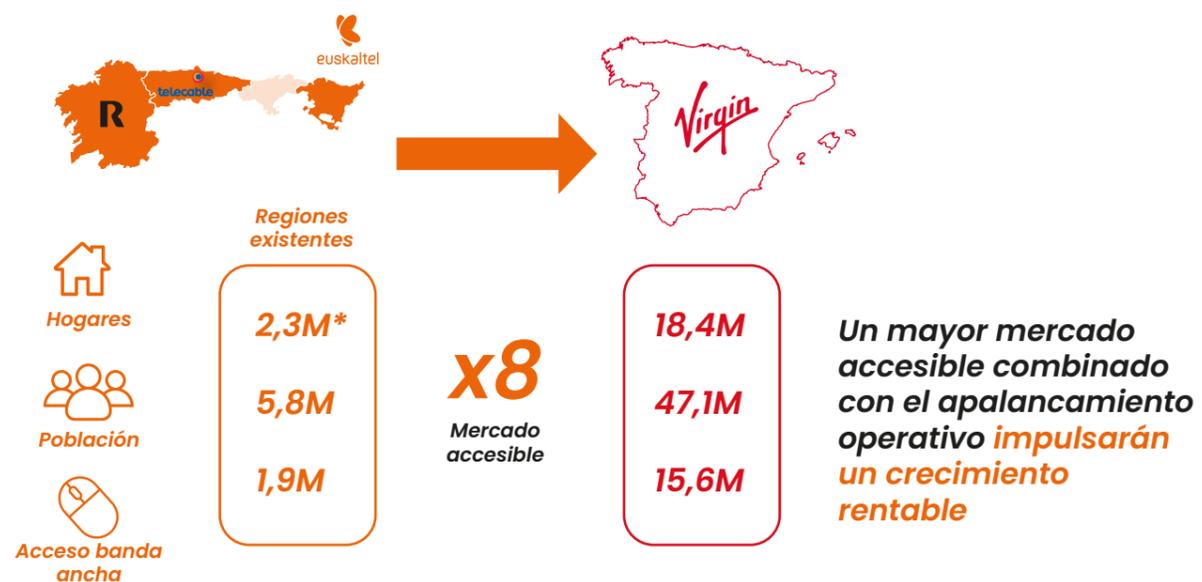


Fuente: CNMC, estimaciones de la compañía

La expansión nacional multiplica el mercado accesible para la compañía

Nuestra expansión nacional se lleva a cabo utilizando las capacidades existentes en el Grupo y las redes de terceros operadores con el objetivo de multiplicar por 8 el mercado accesible.

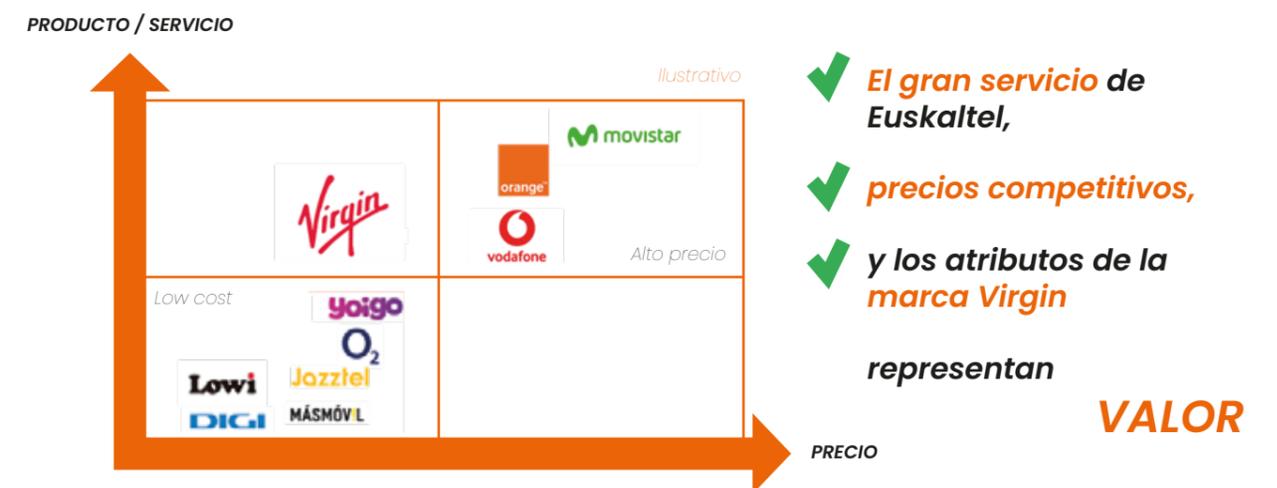
Nuestra principal ventaja competitiva es que contamos con las plataformas, las capacidades, los acuerdos mayoristas de acceso a redes de terceros, más de 25 años de experiencia operando a un elevado nivel de calidad y servicio y una marca sólida como Virgin telco para ofrecer un servicio de alta calidad a todo el mercado nacional.



Fuente: CNMC, INE; las regiones existentes incluyen datos del País Vasco, Galicia y Asturias
* Hogares con red propia

La oferta de Virgin telco de Euskaltel tiene un posicionamiento de valor claro

La fortaleza de la marca Virgin telco, unida al conocimiento del mercado, la calidad del servicio y el alto valor de nuestros productos supone un posicionamiento diferencial que aporta valor al cliente como resultado de la combinación de un servicio de calidad a precio competitivo con ofertas claras y flexibles de productos de banda ancha de alta velocidad, telecomunicaciones móviles con amplio volumen de datos y una potente oferta de televisión



Fuente: Análisis interno

1.5. NUESTRA RESPUESTA A LOS DESAFÍOS DE LA COVID-19

En marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de Coronavirus COVID-19 como pandemia debido a su rápida propagación por el mundo, afectando a más de 150 países. La mayoría de los gobiernos tomaron medidas restrictivas para contener la propagación: distanciamiento social, confinamiento, restricción al libre movimiento de personas, cierre de locales públicos y privados, salvo los de primera necesidad y sanitarios, cierre de fronteras y reducción drástica del transporte aéreo, marítimo, ferroviario y terrestre.

Este contexto afecta de forma significativa a la economía global debido a la interrupción o ralentización de las cadenas de suministro y al importante aumento de la incertidumbre económica.

La responsabilidad que se deriva de los compromisos que asumimos con nuestros grupos de interés nos impulsa a intervenir en los ámbitos en los que desarrollamos nuestra actividad adoptando medidas específicas para mitigar el impacto negativo generado por la pandemia de la COVID-19.



Medidas COVID-19

1

Ampliamos los servicios a nuestros clientes y trabajamos por su seguridad en tiendas

- ✓ Canales infantiles y de cine en abierto a coste cero.
- ✓ Bono gratuito de 30 Gigas mensuales para clientes.
- ✓ Mayor capacidad de datos para clientes con circunstancias especiales.
- ✓ App de televisión accesible para personas hospitalizadas.
- ✓ Estrictas medidas de seguridad e higiene en tiendas.

2

Ponemos el foco en la salud y seguridad de nuestro equipo

- ✓ Teletrabajo para ≈100% de trabajadores.
- ✓ Verificación del Protocolo contra la COVID-19 establecido para nuestra plantilla.

3

Garantizamos la continuidad de nuestros servicios

- ✓ Creamos Comité de Continuidad de Negocio.
- ✓ Teletrabajo de proveedores de mantenimiento de sistemas, conservando eficacia y puntualidad.
- ✓ Actividades críticas identificadas y controladas.

4

Nos comprometemos públicamente con la conectividad y la recuperación sostenible

- ✓ Firmamos manifiesto por la "Alianza por una Recuperación Verde".
- ✓ Firmamos compromiso con principales operadores de telecomunicaciones nacionales.

5

Colaboramos con instituciones públicas y sociales para reducir el impacto en la pandemia en el tejido social

- ✓ Cesión de líneas gratuitas a residencias de la tercera edad.
- ✓ Colaboramos con iniciativas sociales para eliminar barreras de conectividad.
- ✓ Abrimos plataforma de formación virtual para empresas clientes.
- ✓ Realizamos retransmisión de oficios religiosos mediante soluciones de Inteligencia Artificial.

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Estamos convencidos de que la sostenibilidad es intrínseca a la actividad empresarial. Por eso, partiendo de la responsabilidad de crear y compartir valor con todos nuestros grupos de interés, mantenemos compromisos esenciales con lo local, la excelencia en la gestión, el Buen Gobierno Corporativo, la transparencia, el respeto a los Derechos Humanos, la igualdad entre las personas, el alineamiento de los proveedores con las políticas ambientales sociales y de gobernanza (ASG) y la contribución responsable a la fiscalidad.

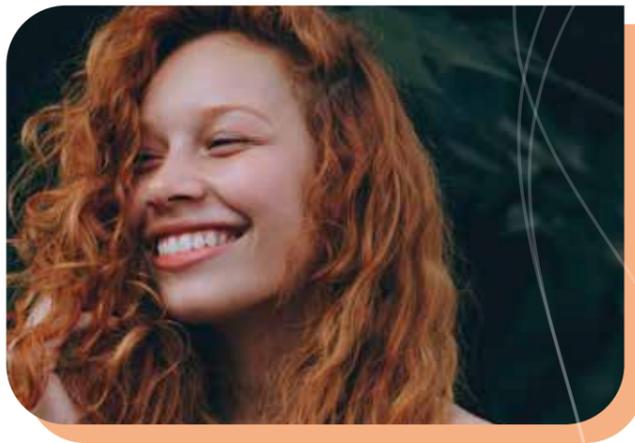


2.1. MODELO DE GESTIÓN RESPONSABLE

Planificamos nuestras operaciones con el propósito de orientar los diferentes procesos de la compañía hacia la excelencia y contribuir así al logro de la meta principal de nuestra actividad: la satisfacción del cliente. Sabemos que para alcanzar ese objetivo es importante mantener relaciones fluidas y armónicas con todos nuestros grupos de interés y gestionar nuestra actividad desde los ámbitos económico, social y ambiental siendo esos elementos los que componen nuestra estrategia de sostenibilidad.

Por ello, desarrollamos y desplegamos transversalmente el Modelo de Gestión Responsable del Grupo Euskaltel, basado en la identificación de los posibles impactos y riesgos en sostenibilidad que pudieran derivarse de nuestras actividades, y en el desarrollo y aplicación de diversos compromisos, políticas, procedimientos de gestión y medidas de mitigación para actuar en consecuencia de los impactos identificados.

Planificamos nuestras operaciones con el propósito de orientar los diferentes procesos de la compañía hacia la excelencia y contribuir así al logro de la meta principal de nuestra actividad: la satisfacción del cliente



Nuestro Modelo de Gestión Responsable se fundamenta en la implementación de prácticas sostenibles en toda nuestra actividad, promoviendo su aplicación en toda nuestra cadena valor, desde nuestros colaboradores y hasta nuestros clientes. Tenemos presente en todo el desarrollo de nuestra estrategia empresarial las directrices proporcionadas por iniciativas externas de sostenibilidad a las que nos adherimos:



Nuestro Modelo de Gestión Responsable se fundamenta en la implementación de prácticas sostenibles en toda nuestra actividad, promoviendo su aplicación en toda nuestra cadena valor, desde nuestros colaboradores y hasta nuestros clientes.

También colaboramos con acciones locales desarrolladas para favorecer la transformación sostenible:



Acuerdo de colaboración público-privada 2016-2020 (Euskaltel) para la **gestión del Basque Ecodesign Center**, iniciado en 2012 y promovido por IHOBE (Sociedad Pública de Gestión Ambiental del Gobierno Vasco).



IZAITE, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad, Asociación sin ánimo de lucro formada por empresas comprometidas con el **Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Social Corporativa**.



Convenio Marco de Colaboración entre Fundación Alboan y el Grupo Euskaltel para la acción **"Tecnología libre de conflicto"**.



Club Asturiano de Calidad, asociación con el objetivo de sensibilizar, formar y promover el cambio en las organizaciones para la **mejora de la gestión en ámbitos como la calidad, medio ambiente y responsabilidad social**.

Formamos parte del prestigioso índice global de sostenibilidad FTSE4Good IBEX, herramienta líder en el mercado para inversores que buscan compañías que generen impacto positivo en la sociedad.

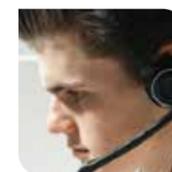
Desde junio de 2020 formamos parte del prestigioso índice global de sostenibilidad FTSE4Good IBEX, un reconocimiento independiente de la responsabilidad de la empresa y herramienta líder en el mercado para inversores que buscan compañías que generen impacto positivo en la sociedad. Este valioso reconocimiento avala nuestro esfuerzo por incorporar a nuestra gestión las mejores prácticas de Buen Gobierno y Sostenibilidad.



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

En el Grupo Euskaltel basamos nuestra organización en un Sistema de Gestión Integrado, implantando con éxito tanto los sistemas bajo las normas ISO de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Salud Laboral, Compliance Penal y el Esquema Nacional de Seguridad, como aquellos sistemas que se requieren por normativa reglamentaria, tales como Calidad de Facturación y Calidad del Servicio.

Implantar y certificar los sistemas de gestión en nuestras compañías garantiza el cumplimiento de los criterios de mejora continua y normativos establecidos, y avalan la eficacia y mejora de los mecanismos de gestión que aplicamos en los diferentes ámbitos de organización del Grupo.



Modelo de Gestión de Calidad

- Calidad de Servicio
- Calidad de Facturación
- Seguridad de la información



Modelo de Gestión Ambiental

- Gestión de Materiales, Residuos y Agua
- Gestión Energética
- Gestión de Cambio Climático



Modelo de la Seguridad y Salud de los Empleados

- Empresa Saludable

2.2. PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2020-2025

Asimilamos los principios y orientaciones definidos en el conjunto de iniciativas en las que participamos para impulsar la sostenibilidad global (Pacto Mundial y Agenda 2030 de las Naciones Unidas, Compromiso CEO por la Diversidad, Green Recovery Alliance,...), aplicándolos a nuestra operativa interna mediante la Política de Sostenibilidad del Grupo Euskaltel, que hemos aprobado en 2020 con el fin de establecer un marco de referencia que respalde la gestión de los impactos sociales y medioambientales, impulsando a su vez la transparencia, el comportamiento ético y el diálogo con los grupos de interés.



La Política de Sostenibilidad del Grupo Euskaltel, que hemos aprobado en 2020 con el fin de establecer un marco de referencia que respalde la gestión de los impactos sociales y medioambientales, impulsando a su vez la transparencia, el comportamiento ético y el diálogo con los grupos de interés.

Para llevar a la práctica el conjunto de responsabilidades aquí asumidas, hemos elaborado el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025 del Grupo Euskaltel, que supone nuestra hoja de ruta para reforzar el posicionamiento del Grupo en materia de Sostenibilidad y apoyar el Plan de Negocio 2020-2025. Este nuevo marco estratégico define y estructura el desarrollo de nuevas soluciones a implementar en nuestra operativa como respuesta a retos de la sociedad, reduciendo los riesgos inherentes al negocio de la Compañía y potenciando nuestro rol como agente de cambio.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025 del Grupo Euskaltel se estructura en 5 ejes estratégicos, con 22 líneas de actuación y 81 acciones.

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2020-2025



2.3. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Como firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, nuestras acciones están encaminadas a la identificación de aspectos concretos a los que, desde nuestra operación, podemos aportar de forma significativa.

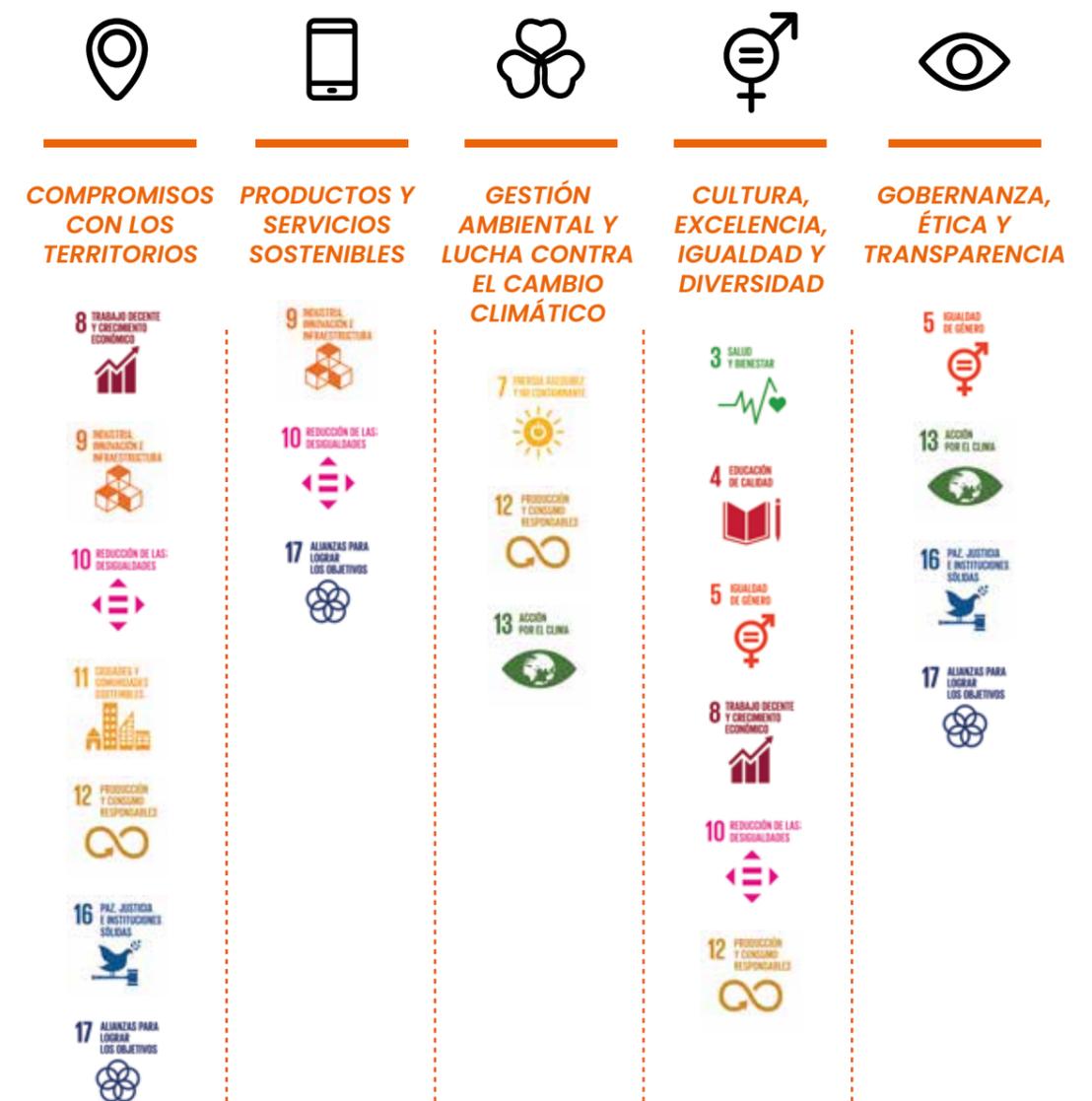
Los objetivos y acciones derivados del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025 y su aplicación a través de los diferentes modelos de gestión permiten dar respuesta a diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que a su vez son un punto de referencia a la hora de diseñar y poner en marcha políticas y acciones implementadas para afrontar retos comunes que debemos asumir todos los agentes económicos.

Los objetivos y acciones derivados del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025 y su aplicación a través de los diferentes modelos de gestión permiten dar respuesta a diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible



En consecuencia, cada uno de los 5 ejes de nuestra estrategia de sostenibilidad contiene objetivos y acciones específicas que impactan positivamente en un conjunto determinado de ODS:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2020-2025 **ALINEAMIENTO CON LOS ODS**



2.4. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Como líderes en el sector de telecomunicaciones en gran parte del territorio nacional, y guiados por nuestra prioridad de responder a las necesidades de nuestros grupos de interés, nos esforzamos por mantener un diálogo constante con todos nuestros interlocutores, partiendo de la importancia de generar relaciones de confianza y respeto con todos ellos.

En el Grupo Euskaltel gestionamos nuestros grupos de interés atendiendo a los posibles impactos positivos y negativos que nuestra actividad pudiera generar para cada uno de ellos, y de esta forma lo reflejamos en nuestra Política de Sostenibilidad y Código Ético.

Contamos con canales de diálogo específicos para cada grupo mediante los que mantenemos una comunicación fluida y bidireccional en todo momento. Fortalecemos, acercamos, diversificamos e innovamos en nuestros canales y formas de contacto con todos los grupos de interés con el propósito de ser cada vez más certeros en nuestras relaciones con ellos y avanzar en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y en el compromiso con la transformación digital.

GRUPOS DE INTERÉS

POR QUÉ SON IMPORTANTES PARA GRUPO EUSKALTEL

CANALES DE COMUNICACIÓN

CLIENTES

Son nuestra razón de ser. Comunicamos por y para las personas y las empresas. Trabajamos para facilitarles el acceso a la tecnología a través de una relación cercana y de confianza.

Redes sociales y WEB. Atención al cliente vía telefónica, online o presencial. Encuestas a clientes.

PERSONAS

Las personas que conforman nuestro equipo de trabajo son el motor que mueve nuestra compañía y nos permiten cumplir con nuestra misión.

Contacto directo, reuniones presenciales y virtuales, comisiones de trabajo, intranet corporativa, canales colaborativos internos y correo electrónico.

PROVEEDORES

Aliados en la misión de facilitar la comunicación y la tecnología a nuestros clientes. Nos ayudan a mantener una cadena de valor sostenible. Estabilidad, confianza y equidad predominan en las relaciones comerciales con nuestros proveedores.

Reuniones periódicas con los gestores de negocio y de compras. Correo electrónico.

SOCIEDAD

Aportamos a la construcción de una comunidad más próspera generando oportunidades de acceso y conectividad que tienen en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios.

Redes Sociales y WEB.

ACCIONISTAS

Nos apoyan para lograr el crecimiento y la estabilidad económica que necesitamos para cumplir nuestros compromisos. Relación basada en el buen gobierno corporativo y en la transparencia.

Conjunto de canales de información, comunicación y contacto a través de la CNMV, la oficina del accionista, la página web corporativa y la Junta General de Accionistas.

ADMINISTRACIÓN

Los entes reguladores y demás Administración Públicas desde los locales hasta los internacionales son aliados importantes para nuestra operación.

Mantenemos comunicación con las Administraciones Públicas a través de reuniones presenciales, asistencia a foros, patrocinios institucionales y asociaciones sectoriales.

MATERIALIDAD

La identificación y seguimiento de los temas de mayor importancia, tanto para el Grupo como nuestros grupos de interés, suponen una tarea fundamental para la toma de decisiones de nuestro gobierno corporativo, el diseño de planes estratégicos y la definición de contenidos en los procesos de reporte corporativo.

Las circunstancias provocadas por la pandemia de la COVID-19 y el escenario que esta plantea, nos han impulsado a realizar una revisión de los análisis de materialidad para actualizar los análisis previos, con el objetivo de contemplar el impacto que la crisis sociosanitaria ha tenido en los diferentes ámbitos de desempeño.

Del análisis realizado, se ha obtenido la siguiente relación de aspectos materiales de sostenibilidad para el Grupo Euskaltel:

MATRIZ ASUNTOS MATERIALES 2020



1. COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS

- 1.1. Despliegue responsable de red
- 1.2. Desarrollo local y compromiso con el entorno
- 1.3. Gestión responsable de la cadena de suministro



2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

- 2.1. Accesibilidad
- 2.2. Identidad de marca y marketing responsable
- 2.3. Productos sostenibles e inclusivos
- 2.4. Satisfacción y atención al cliente y omnicanalidad
- 2.5. Transformación digital e innovación



3. GESTIÓN AMBIENTAL Y LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

- 3.1. Consumo responsable de recursos
- 3.2. Lucha contra el cambio climático y biodiversidad
- 3.3. Economía circular



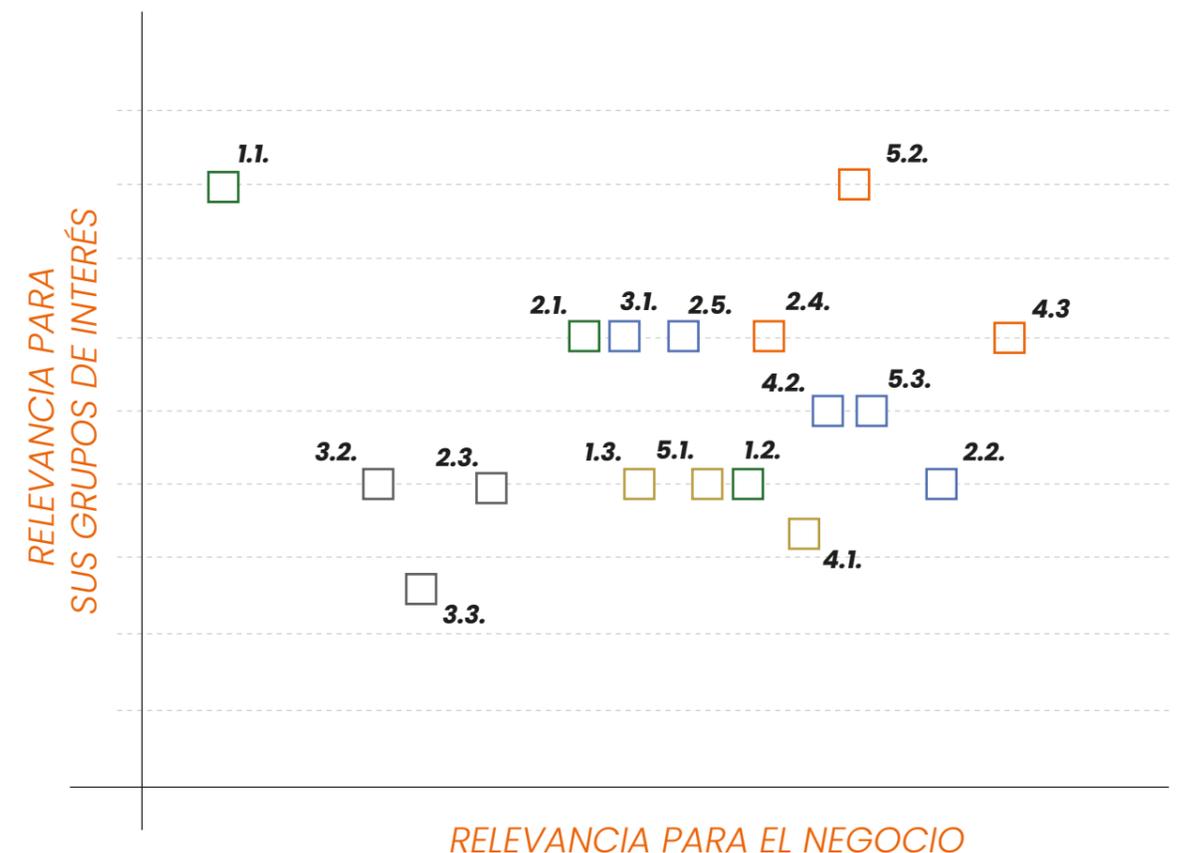
4. CULTURA, EXCELENCIA, IGUALDAD Y DIVERSIDAD

- 4.1. Experiencia de Empleado
- 4.2. Diversidad e igualdad
- 4.3. Bienestar y Salud



5. GOBERNANZA, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

- 5.1. Derechos humanos
- 5.2. Confidencialidad, protección de datos y ciberseguridad
- 5.3. Buen gobierno, ética y transparencia



COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS

Uno de los aspectos que nos identifica y que nos mueve en nuestras acciones es el compromiso con el desarrollo de los territorios en los que desempeñamos nuestra actividad. Por ello, nos involucramos de forma proactiva en la sociedad desarrollando numerosos programas e iniciativas en los territorios donde estamos radicados, que tienen como denominador común la contribución al progreso social, económico y tecnológico.

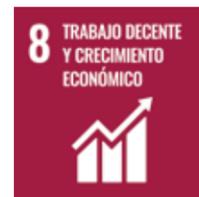
Nos involucramos de forma proactiva en la sociedad desarrollando numerosos programas e iniciativas en los territorios donde estamos radicados, que tienen como denominador común la contribución al progreso social, económico y tecnológico.



3

El valor económico que generamos año a año nos permite impulsar el progreso de las comunidades locales en las que operamos, a través de la creación de empleo de forma directa e indirecta, y del mantenimiento de una cadena de suministro comprometida y alineada con nuestros valores. La responsabilidad que asumimos con nuestro entorno también nos lleva a colaborar con iniciativas solidarias, culturales y de diversa índole desarrolladas en nuestros territorios y a establecer alianzas con los entes públicos para afrontar los retos compartidos por la sociedad.

Por ello, incorporamos a nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025 acciones específicas para mejorar nuestros procedimientos de certificación y trazabilidad de compras, así como para llevar a cabo la medición de nuestra contribución social y para continuar dando respuesta a las consecuencias de la pandemia, prestando así apoyo a nuestros clientes y a la sociedad en general. Estas actuaciones serán las que marcarán nuestro desempeño frente a la sociedad durante los próximos años.



- Apoyamos actividades para el fomento del emprendimiento y la digitalización entre los jóvenes a través de la Fundación Euskaltel



- Respaldamos iniciativas que promueven la igualdad de oportunidades y la integración social a través del deporte y la cultura



- 50,8% proveedores locales
- Modelo de homologación de proveedores conforme a criterios de calidad, seguridad laboral, gestión ambiental y seguridad de la información



- Tenemos presencia en numerosas asociaciones que trabajan por fomentar la cooperación empresarial e impulsar la innovación tecnológica y la calidad



- Más de 6,4M€ invertidos en el despliegue de nuevas redes de fibra, especialmente en entornos rurales
- Colaboramos con instituciones públicas y ONGs para garantizar la conectividad de los colectivos más vulnerables durante la COVID -19



- Patrocinamos eventos y entidades deportivas y culturales en nuestros territorios de mayor arraigo



- Colaboramos con la iniciativa WATS Teams por un entorno deportivo libre de violencia.
- Requerimos a nuestros proveedores la aceptación y observancia de nuestra Normativa Interna (Código Ético, Política Anticorrupción...)



3.1. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LOS TERRITORIOS

Durante 2020 acometimos con éxito acciones clave para continuar fortaleciendo el soporte tecnológico de nuestros productos y servicios y el acceso a una red de conexión de calidad en los territorios.

En este aspecto destaca nuestra inversión en el despliegue de nuevas redes de fibra, que en 2020 superó los 6,4 millones de euros, permitiendo el acceso a nuestra red a más de 33.000 nuevas viviendas. El 69% de esta inversión se concentró en entornos rurales, lo que permitió el acceso a fibra nuevas zonas de 75 poblaciones rurales de Galicia y Asturias y a nuevos municipios como han sido en Galicia los de Cariño y Antas de Ulla, Noia, Cambados, Padrón o Carballo, entre otros y en Asturias Somiedo, Sobrescobio y Teverga.

Además, hemos invertido 3 millones de euros en dotar de infraestructura el lanzamiento de Virgin telco, y otros 2,2 millones en mejoras en nuestras redes para dar respuesta al aumento del tráfico vinculado al efecto de la COVID-19, principalmente.



Destaca nuestra inversión en el despliegue de nuevas redes de fibra, que en 2020 superó los 6,4 millones de euros



3.2. GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Nuestra cadena de suministro, cuyo mayor volumen de aprovisionamiento se basa en la compra de servicios, tecnología y operaciones de red, se caracteriza por su alto arraigo y proximidad local y nacional.

Del total de 683 proveedores con los que contamos, 347 son proveedores vascos, gallegos o asturianos, lo que representa el 52,89% de las compras totales. Además, otros 279 proveedores son del resto del Estado, lo que representa el 38,07% del total del volumen de compra. 57 proveedores internacionales completan nuestra cadena de suministro, de los que 16 no pertenecen a la Unión Europea.



DISTRIBUCIÓN CADENA DE SUMINISTRO EN 2020	% DE COMPRAS	Nº DE PROVEEDORES
PROVEEDORES LOCALES DE PAÍS VASCO, GALICIA Y ASTURIAS	52,89%	347
RESTO DE PROVEEDORES NACIONALES	38,07%	279
INTERNACIONALES	9,04%	57

Con el objetivo de asegurar la trazabilidad y control de toda la cadena de suministro, contamos con el Modelo de Homologación y Evaluación de Proveedores para monitorizar las compras y aprovisionamientos, que nos permite detectar incidencias y aspectos de mejora en la operación y la gestión de proveedores. Este modelo, incluido en nuestro Sistema de Gestión Integrado, contiene criterios de calidad conforme a la norma ISO 9001, de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001, de seguridad laboral conforme a la ISO 45001, y de seguridad de la información según la ISO 27001.

Durante el proceso de homologación de proveedores, se evalúan aspectos vinculados a su calidad y solvencia, lo que nos permite impulsar el desarrollo de un proceso de contratación que cuenta con plenas garantías y está basado en principios de selección equitativa y honesta. Este modelo nos exige evaluar periódicamente a los proveedores de acuerdo con su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos definidos en nuestros pedidos. Esta gestión de proveedores es clave para buscar la mejora continua en nuestra relación con los proveedores y para mejorar el impacto de la cadena de suministro en los servicios que prestamos a nuestros clientes.

En 2020, seleccionamos una muestra de 110 proveedores en base al resultado de las evaluaciones del año anterior, al volumen de compra durante el ejercicio 2019 y a la importancia / criticidad del suministro en la cadena de valor de nuestras empresas. Las áreas usuarias de estos proveedores emitieron valoraciones del 86% de la muestra seleccionada, identificando áreas de mejora y solicitando su traslado a 18 de los proveedores y el cese de la actividad comercial con uno de ellos. Como resultado, concluimos que existe una elevada satisfacción al obtener el 61% de las valoraciones positivas.

Asimismo, todos los proveedores reciben el Código Ético, las Instrucciones de Conducta y la Política Anticorrupción del Grupo, con el objetivo de informarles de todos los requisitos que deben cumplir para formar parte de nuestra cadena de suministro, haciéndoles partícipes de nuestros compromisos en materia de ética y debida diligencia. Esta corresponsabilidad se materializa en el documento Conocimiento y Aceptación Normativa Interna del Grupo Euskaltel, a través del que solicitamos su aceptación expresa de nuestro Código Ético, Instrucciones de Conducta, Política Anticorrupción y Compromiso con la igualdad y que les entregamos durante los procesos de contratación. En 2020, hemos trabajado con 59 nuevos proveedores que han aceptado el Código Ético y la Normativa Interna del Grupo.

Adicionalmente, en caso de contrataciones con impactos particulares, como pueden ser los de construcción en el ámbito medioambiental, se incluyen cláusulas o requisitos asociados en la firma del propio contrato. En 2020, 3 nuevos proveedores han sido evaluados de acuerdo a criterios ambientales.

El proceso de homologación de proveedores nos permite confirmar que no constan impactos ambientales o sociales negativos en nuestra cadena de suministro.

3.3. CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

Desde el inicio de nuestra actividad, todas las empresas del Grupo compartimos el compromiso de favorecer el desarrollo de las comunidades en las que operamos e impulsar su crecimiento aportando riqueza y bienestar a todos los agentes que intervienen en nuestra actividad.

INDICADOR	2019	2020
VALOR ECONÓMICO GENERADO	669 Millones €	679 Millones €
Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCN)	668.303 Miles €	677.785 Miles €
Otros ingresos de explotación	404 Miles €	139 Miles €
Ingresos financieros	610 Miles €	1.574 Miles €
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	471 Millones €	461 Millones €
Compras	33.895 Miles €	35.260 Miles €
Trabajos realizados por otras empresas	128.939 Miles €	145.977 Miles €
Sueldos y salarios	58.713 Miles €	42.107 Miles €
Otros gastos de explotación	120.724 Miles €	128.211 Miles €
Gastos financieros	49.888 Miles €	60.460 Miles €
Dividendos	55.329 Miles €	55.327 Miles €
Impuestos sobre sociedades y tributos	23.452 Miles €	-6.465 Miles €
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	198 Millones €	218 Millones €
INGRESOS	686 Millones €	697 Millones €
BENEFICIOS POR ACCIÓN	0,35 €	0,44 €
BENEFICIOS ANTES DE IMPUESTOS (BAI)	71.518 Miles €	66.704 Miles €
BENEFICIO NETO	62.018 Miles €	79.366 Miles €
SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS	929 Miles €	154 Miles €



Mantener resultados de crecimiento solvente y estable conlleva también aumentar progresivamente nuestra aportación al presupuesto público mediante el pago de impuestos, tasas y cotizaciones.

INDICADOR	2019	2020
IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS PAGADOS	16.755.926 €	23.449.336 €
IVA E IGIC	58.375.535 €	59.960.964 €
IRPF Y SS	31.388.703 €	22.773.439 €
TASAS E IAE	16.044.861 €	13.972.895 €



3.4. DESARROLLO SOCIAL

Las colaboraciones, patrocinios y alianzas que mantenemos representan una palanca indispensable para el desarrollo de nuestra estrategia de negocio, buscando un mayor acercamiento y compromiso con las comunidades locales en las que operamos. Por ello, nuestro objetivo reside en la revalorización del vínculo entre persona y empresa, impulsando la creación de una relación más personal, en la que favorecemos el desarrollo del entorno en el que llevamos a cabo nuestras actividades.

Las iniciativas con las que colaboramos buscan poner en valor la importancia del desarrollo tecnológico, el fomento de la igualdad de oportunidades y la integración social, a través de eventos y actividades formativas, culturales, solidarias y deportivas.

3.135 miles de euros invertidos en acciones de asociación y colaboración con entidades locales, en patrocinios y mecenazgo durante el año 2020. A pesar de la situación excepcional vivida durante este año, que impidió en gran medida la organización de eventos masivos, hemos mantenido nuestro compromiso de colaboración con aquellas acciones y actividades que han podido llevarse a cabo adaptando su formato a las restricciones de seguridad vigentes en cada momento.

3.135
miles de euros

Invertidos en acciones de asociación y colaboración con entidades locales, en patrocinios y mecenazgo durante el año 2020

Las iniciativas con las que colaboramos buscan poner en valor la importancia del desarrollo tecnológico, el fomento de la igualdad de oportunidades y la integración social, a través de eventos y actividades formativas, culturales, solidarias y deportivas.

INVERSIÓN EN ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y COLABORACIÓN SOCIAL EN 2020

DONACIONES Y PATROCINIOS DE FUNDACIONES Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCROIVA E IGIC	1.751 miles de €
OTROS PATROCINIOS	1.242 miles de €
APORTACIÓN POR PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES	142 miles de €
TOTAL DE CONTRIBUCIÓN SOCIAL	3.135 miles de €

FUNDACIÓN EUSKALTEL

La Fundación Euskaltel es una entidad privada sin ánimo de lucro que nace con la misión de contribuir a la creación y el fomento de una mejor relación entre personas y empresas impulsando el uso y creación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el desarrollo de las comunidades locales.

A través de la Fundación Euskaltel conectamos con la sociedad y materializamos nuestro compromiso con el fomento de la tecnología y la ciencia entre las y los jóvenes.

A través de la Fundación Euskaltel conectamos con la sociedad y materializamos nuestro compromiso con el fomento de la tecnología y la ciencia entre las y los jóvenes.



El eje principal de la actividad de la Fundación Euskaltel en 2020 ha sido la red de Encounters, que ha tenido que ser adaptada debido a la incidencia de la COVID-19. Entre los diferentes temas que abordamos en los encuentros tecnológicos enmarcados en Encounters destacan la Inteligencia Artificial (IA), el Big Data, la ciberseguridad, Internet Of Things (IOT), la innovación, los startups, el medioambiente, la industria 4.0, la diversidad, la robótica, los drones, el hacking ético y aquellos temas que responden a las necesidades formativas detectadas en nuestra sociedad.

Estas citas han permitido generar nuevo contenido que ha sido utilizado tanto en el País Vasco (Euskal Encounter 28, Araba Encounter 07 y Gipuzkoa Encounter 14) como en Galicia (XGN R Encounter 20) para la creación de nuevas iniciativas y proyectos como la GameguneTV y la Gamegune Online, así como para la organización de diferentes conferencias y talleres orientados a distintos segmentos de la sociedad.



APOYO A LA FORMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

FIRST LEGO LEAGUE



Se trata del primer torneo internacional de robótica organizado en el País Vasco organizado por Innobasque – Agencia Vasca de la Innovación – con la colaboración de la Fundación Euskaltel. A través de este torneo, queremos ofrecer una perspectiva diferente del mundo científico y tecnológico, motivando a los jóvenes a encontrar la diversión en la creatividad y la innovación.

UNI ENCOUNTER



Jornadas relacionadas con las nuevas tecnologías que organiza el Instituto de Enseñanza Secundaria Uni Eibar – Ermua (Gipuzkoa). En febrero ha tenido lugar la XVI Uni Encounter, englobando distintas actividades, de carácter divulgativo y técnico, como charlas ofrecidas por personas relevantes en el mundo de la informática y talleres prácticos y competiciones de juegos en red.

HETEL



Como aliada estratégica de Hetel (Asociación de Escuelas de Formación Profesional del País Vasco), la Fundación Euskaltel apuesta por la Formación Profesional y la difusión de la vocación científica entre las y los jóvenes a través del trabajo en equipo, la resolución de problemas y la colaboración entre diferentes centros educativos.

KAIXO MUNDUA.EUS – ESCUELAS TECNOLÓGICAS



La Fundación Euskaltel participa en la iniciativa KaixoMundua.eus de la Fundación PuntuEUS, para la promoción de creación de webs y capacitación digital de jóvenes de entre 12 y 18 años.

SAREAN.EUS – REVISTA DIGITAL



Revista digital promovida por la Fundación PuntuEUS, con la que colaboramos, que sirve de punto de encuentro para el entorno digital. Con el objetivo de informar, entretener, promover la cultura tecnológica en euskera y crear sus propios puntos de referencia, importantes expertos y colaboradores trabajan en una amplia gama de cuestiones relacionadas con el entorno digital.

EMPRENDIMIENTO

BIND 4.0.



Representa un punto de encuentro entre startups innovadoras y grandes empresas para impulsar la transformación digital de la industria y acelerar la consolidación de iniciativas innovadoras a través de proyectos reales con clientes de referencia.

VIDEOJUEGOS EMPRENDIZAJE



Apoyo a la creación de nuevas vocaciones de jóvenes interesadas/os en la industria del videojuego, mediante la participación en la organización del F2P Campus Vitoria-Gasteiz, junto con el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Álava y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, para la formación en desarrollo de videojuegos.

PATROCINIOS CULTURALES

Nuestro apoyo a la cultura se traduce en la contribución a importantes instituciones culturales, como el Museo Guggenheim, Kursaal, Artium o el Museo do Pobo Galego, y en la organización de conciertos, festivales de música y de cine, como el festival de cine Zinema Express, el Resurrection Fest Online, el Festival de Cine de Gijón, el concierto Gaztea Errepidean o la Fundación Ópera de Oviedo.

Prestamos especial interés a aquellas iniciativas que además de fomentar el arte y la cultura, contienen inquietudes sociales. Es el caso de Zinegoak, Festival de Internacional de Cine y Artes Escénicas de temática LGTBQ+ celebrado en Bilbao, que busca visibilizar y normalizar la diversidad sexual a través de la cultura.

Colaboramos en eventos, iniciativas y actividades relacionadas con la investigación, divulgación y puesta en valor del conocimiento innovador y tecnológico, como la Expofarma Digital o el evento GaliciaTIC.

Asimismo, como parte del compromiso con los territorios en nuestros territorios, apoyamos acciones para el fomento de su identidad cultural y lingüística. Así colaboramos con la Federación de Ikastolas en la organización de las Fiestas del Euskera para el fomento del uso de la lengua vasca, y patrocinamos la serie juvenil Go!azen del canal en euskera ETB-1. También hemos dado un impulso decidido a la Feria del Libro y Disco Vasco- Durangoko Azoka, que en 2020 se ha convertido en una tienda virtual como consecuencia de la pandemia. En Galicia nos hemos comprometido con el acontecimiento cultural por excelencia: el Xacobeo 21 que será uno de los pilares de la reactivación de toda la economía gallega.



PATROCINIOS DEPORTIVOS

Otra faceta en el desarrollo de nuestro compromiso con la sociedad se despliega a través de numerosas actuaciones en forma de patrocinios dirigidas a respaldar el deporte local de las comunidades en las que tenemos mayor presencia. Destacamos nuestro patrocinio al equipo ciclista Euskaltel-Euskadi, una colaboración tradicional con la Fundación Euskadi que hemos recuperado en 2020 a pesar de las difíciles condiciones ocasionadas por la pandemia, que ha ocasionado el aplazamiento o la aplazado suspensión de muchas carreras programadas en el calendario. Respalamos también a destacados clubs deportivos como el Club Básquet Coruña, la Real Sociedad, el Athletic Club de Bilbao, el Sporting de Gijón, el Club de Bilbao Basquet, el Club Athletic de Osasuna o el Baint Comunicación. Asimismo, a través de la Fundación Bizkaia Bizkaialde apoyamos el acceso al más alto nivel competitivo de aquellos clubs deportivos vizcaínos que precisan ayuda para su mantenimiento.

Reconocemos el papel indiscutible que juega el deporte en el fomento de valores educativos, la integración y desarrollo social. Colaboramos con iniciativas que difunden mensajes de respeto, tolerancia y compañerismo, como WATS Team, iniciativa que trabaja por la erradicación de la violencia en el ámbito deportivo. Además, fieles a nuestros valores corporativos y al convencimiento de que la igualdad de oportunidades debe extenderse a todos los ámbitos de nuestras vidas, dirigimos gran parte de nuestros patrocinios deportivos a potenciar el deporte femenino: Real Sociedad femenino, SD Eibar Femenina, Telecable Hockey Club y Athletic Club de Bilbao Femenino, son los clubes con los que trabajamos para hacer visible la igualdad en el mundo del deporte.

Del mismo modo, promovemos la inserción social de personas con discapacidad apoyando a clubs de fútbol como la Fundación Osasuna, el Universitario Bilbao o el Hernani Rugby, Celta Integra o Deportivo Genuine que integran a personas con discapacidad en el ámbito deportivo. De esta forma, queremos contribuir con un pequeño grano de arena a conseguir dos metas tan importantes para el progreso de nuestra sociedad como son la inclusión y la integración de todas las personas.



ACCIONES SOLIDARIAS

Nuestra aportación en el ámbito social de la responsabilidad como compañía incluye también iniciativas solidarias en las que participamos y colaboramos. Durante el año 2020 destacamos la alianza establecida con la Asociación de Empresarios de Mos (AEMOS) para poner en marcha un proyecto dirigido a mujeres, víctimas de violencia de género, para donarles un ordenador y conexión a internet, con la aportación de tarjetas y planes de datos totalmente gratuitos por parte de R, con la idea de facilitar la formación, el seguimiento, la tutorización y la orientación laboral que AEMOS lleva a cabo con 31 mujeres víctimas de violencia de género en la comarca de Vigo, al amparo del programa de inserción laboral INSERE ACTIVA 4, financiado por la Secretaría Xeral de Igualdade de la Xunta de Galicia.

Colaboramos también con Fundación Cespa (que opera en Asturias trabajando por la reincorporación social de personas en riesgo de exclusión), el concierto organizado por Fundación José Cardín (Asturias) donde el dinero recaudado de la venta de entradas para el concierto lo donan a causas solidarias y con la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) para impulsar inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad.

 Acciones COVID

Fieles a nuestro compromiso social, durante la pandemia llevamos a cabo acciones para el buen funcionamiento presente y futuro de las organizaciones, que contribuyen a su vez a favorecer el bienestar y garantizar la conectividad entre las personas.



Colaboramos con instituciones públicas y organizaciones sociales centradas en dotar de conectividad y tecnología (routers, tarjetas sim, bonos de datos, tablets, móviles...) a los colectivos más desfavorecidos, a los estudiantes sin acceso a medios telemáticos y a las personas hospitalizadas:

- Durante la primera etapa de la crisis de la COVID-19 lanzamos varias iniciativas para favorecer la conectividad de los clientes del Grupo y el acceso a contenidos de ocio durante el confinamiento. Por ejemplo, hasta el final del período de estado de alarma los clientes de Euskaltel pudieron **activar de forma gratuita bonos de 15GB en sus líneas de móvil**. Fue una iniciativa diseñada para asegurar la disponibilidad de internet en movilidad especialmente **a empleados del sector sanitario o de colectivos cuya actividad se consideró esencial**.
- Líneas de telefonía gratuitas para las 65 residencias de personas mayores de Gipuzkoa dentro de la iniciativa 'Abrazos Virtuales' de la Diputación, para que pudieran comunicarse con sus familias.
- Apertura de las plataformas de televisión online todas las personas hospitalizadas, independientemente de si eran clientes o no. En los primeros 15 días, más de 1.000 personas activaron este servicio gratuito.
- Colaboraciones especiales con instituciones públicas y entidades de interés local:
 - Entrega al Gobierno Vasco de 200 tarjetas SIM de 50 Gigas cada una para los alumnos con necesidades especiales.
 - Entrega al Gobierno de Navarra de 500 tarjetas SIM como respuesta a su llamamiento para luchar contra la brecha digital educativa y facilitar así el acceso a la formación al alumnado navarro durante el confinamiento, así como para hospitales y personas en exclusión.
 - Donación al Cuerpo de Bomberos de Bilbao de readers, auriculares, y cargadores de móviles destinados a hacer más llevadera la estancia de las personas hospitalizadas.
 - Aportación de módems y tabletas a la SD Eibar Fundazioa en una acción conjunta con la Cruz Roja y el Ayuntamiento de Eibar para entregarlas a 59 familias de la localidad sin recursos y que sus hijos puedan seguir sus estudios de forma telemática.
 - Acuerdo con el Obispado de Bilbao para la instalación de sistemas de Inteligencia Artificial para la retransmisión en directo en la web del Obispado de los oficios religiosos durante la Semana Santa, ya que la COVID-19 impedía la celebración con presencia de público.
- **Colaboración con la iniciativa "Rastreador de Voluntarios"**, para poner en contacto a personas que necesitan de atención por estar confinadas y a voluntarios que pueden satisfacer sus demandas.
- Refuerzo de las plataformas de atención al cliente residencial y el soporte técnico a empresas para dar respuesta a las necesidades de teletrabajo de sus empleadas y empleados.

ALIANZAS CON ASOCIACIONES

Formamos parte de organismos y asociaciones estableciendo alianzas en el ámbito económico y empresarial, social y ambiental, y que comparten nuestro objetivo de avanzar en el camino de la transformación digital.

Contribuir al desarrollo tecnológico de nuestro territorio y, por lo tanto, apoyar a las empresas con nuestros recursos y nuestra experiencia como compañía de telecomunicaciones es uno de los pilares básicos de nuestro enfoque de gestión. Así ha sido a lo largo de toda nuestra trayectoria vital, trabajando y colaborando activamente con diferentes organizaciones y asociaciones empresariales, principalmente de País Vasco, Galicia y Asturias. En 2020 formamos parte de 39 asociaciones. Estas alianzas se han mantenido y reforzado, incluso ante las circunstancias sobrevenidas a consecuencia de la pandemia.

Apoyar a las empresas con nuestros recursos y nuestra experiencia como compañía de telecomunicaciones es uno de los pilares básicos de nuestro enfoque de gestión

PRINCIPALES ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE EL GRUPO EUSKALTEL

Asociaciones que **promueven la innovación**

- GAIA. Asociación de Industrias de Conocimiento y Tecnología Aplicada de Euskadi
- Asociación Cluster TIC Galicia
- Basque Ecodesing Center
- Asociación Cluster TIC Asturias
- Fundación CITIC
- Cluster Audiovisual Galego
- INNOBASQUE. Agencia Vasca de Innovación
- Goierri Valley

Asociaciones para la **excelencia en la gestión**

- Euskalit. Fundación Vasca para la Calidad
- IZAITE. Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad
- Club Asturiano de Calidad Instituto Vasco de Competitividad
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- ASCOM. Asociación Española de Compliance
- APD. Asociación para el Progreso de la Dirección

Asociaciones de **empresarios**

- Círculo de Empresarios Vascos
- Círculo de Empresarios de Galicia
- Federación Asturiana de Empresarios
- CEBEK. Confederación Empresarial de Bizkaia
- ADEGI. Asociación de Empresas de Gipuzkoa
- SEA Empresas Alavesas

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

En el Grupo Euskaltel trabajamos por mantenernos a la vanguardia de las telecomunicaciones y continuar siendo la compañía de telecomunicación preferida en un escenario de fuerte competencia. Por esa razón, nos esforzamos por satisfacer las necesidades de comunicación de nuestros clientes y adaptar nuestro portafolio de productos y servicios a las siempre cambiantes demandas del mercado.

Dentro de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025 nos hemos propuesto reforzar y poner en valor los atributos sostenibles de nuestros productos, enfocándonos en la accesibilidad universal e inclusión digital de nuestros servicios, personalizándolos en la medida de lo posible con el fin de dar cabida a todos los colectivos, con visión de diversidad y escalabilidad. También contemplamos actuaciones de innovación de nuestros productos y para mejorar la atención y seguridad de nuestros clientes.



4



- **Desarrollamos y proporcionamos servicios tecnológicos avanzados y adaptados a las nuevas necesidades de comunicación de personas y empresas**
- **Ayudamos a nuestros clientes a sobrellevar las limitaciones a la movilidad durante la primera fase de la pandemia, mejorando los servicios contratados y ofreciendo productos gratuitos**



- **Continuamos invirtiendo en la ampliación y modernización de nuestras redes, superando ya los 3.000M € invertidos**



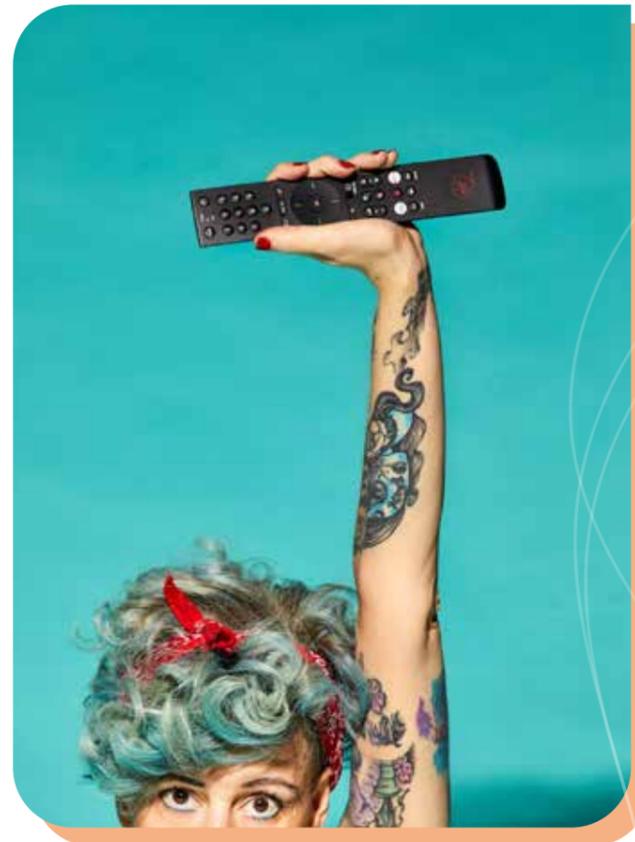
- **Lanzamos ofertas de productos y servicios con precios accesibles y adaptadas a necesidades específicas: oferta de julio e Internet Compromiso**



4.1. ADAPTAMOS NUESTRA OFERTA A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Ofrecemos a nuestros clientes todas las soluciones de tecnología, comunicación y la mejor experiencia de servicio. Detrás de esta oferta está la articulación de nuestra infraestructura, robusta y de vanguardia, nuestra cartera de productos, innovadora y multifuncional, y nuestros canales de atención, accesibles y confiables.

Nuestra sólida propuesta de valor, presente en todas nuestras marcas, nos reporta altos índices de satisfacción entre nuestros clientes.



823.313
clientes particulares

2.159
grandes empresas

13.827
pymes



Ofrecer la mejor calidad de telecomunicaciones con las mejores condiciones del mercado, adaptando nuestra oferta a las necesidades de nuestros clientes de empresas y particulares.

En 2020 seguimos avanzando en nuestro objetivo de ofrecer la mejor calidad de telecomunicaciones con las mejores condiciones del mercado, adaptando nuestra oferta a las necesidades de nuestros clientes de empresas y particulares, ampliando y mejorando competitividad y calidad en el servicio.

ATENDEMOS LAS NECESIDADES TECNOLÓGICAS DE LAS EMPRESAS

Dadas las nuevas necesidades que presentan las empresas ante el escenario social y económico al que nos obligan las recomendaciones sanitarias y que han dado como resultado una nueva forma de relacionarse entre las personas y las empresas las herramientas tecnológicas han demostrado ser fundamentales para garantizar la continuidad de los negocios, la coordinación de equipos y la protección de las personas. En este escenario, trabajamos constantemente en el desarrollo y prestación de nuevos productos y servicios avanzados acordes a la realidad actual.

Plataforma de formación virtual para el trabajo



En abril de 2020, pusimos en marcha una plataforma de formación en todas nuestras marcas para que las empresas pudieran mantener los planes de desarrollo para sus empleados. Resultó ser de especial utilidad durante la situación de confinamiento vivida durante algunos meses de este año. Esta herramienta nace de un acuerdo con la empresa vasca Fit Learning, con el objetivo de mantener la actividad formativa dentro de las empresas, al tiempo que facilita el teletrabajo de una forma efectiva:

- Euskaltel Learning
- #formaciónR
- #FormaciónTelecable

La respuesta por parte de las empresas clientes ha sido muy positiva, como queda reflejado en las altas valoraciones de los usuarios que han participado en una primera convocatoria gratuita compuesta por 5 contenidos destacados y de interés en esta situación de crisis sanitaria: "Los mejores consejos para teletrabajar", "Herramientas motivacionales", "Teams", "Gestión eficaz de reuniones virtuales" y "Ciberseguridad".





En junio incorporamos a nuestra área de Empresas un grupo de profesionales especializado en el uso de herramientas y desarrollo de soluciones de Inteligencia Artificial (IA) que nos permite ofrecer servicios directos de Inteligencia Artificial orientados a impulsar los negocios de los clientes de empresa y aumentar el catálogo de servicios de los que ya disfrutaban. Con esta iniciativa ponemos el foco en satisfacer una de las principales necesidades de las organizaciones empresariales: acceder a soluciones de Machine Learning (ML) e Inteligencia Artificial (IA) a las que hasta ahora solo podían acceder grandes compañías internacionales. La incorporación de nuevas herramientas a un precio accesible permite a empresas más pequeñas obtener una mayor eficiencia en sus procesos actuales, desarrollo de negocio y por lo tanto, mejorar su competitividad.



Solución Pymes

Desde el mes de febrero, nuestros clientes empresa tienen acceso a Solución Pymes, nuestra solución convergente de centralita en la nube, que permite a las pequeñas y medianas empresas, disponer de una oferta de comunicaciones en pago por uso que cubre telefonía móvil con llamadas ilimitadas, Voz IP, acceso de internet extensible a más servicios y que se adapta a las necesidades de cada empresa.



Mileva

En noviembre lanzamos la plataforma Mileva como una solución convergente para la estrategia de digitalización de nuestros clientes de Empresa, y una base para el desarrollo rápido de soluciones y servicios digitales en la que todos los dispositivos pueden ser considerados un sensor, con algoritmos capaces de obtener patrones, predecir comportamientos futuros o de aprender con ejemplos. Apostamos por estrategias que permitan a las empresas completar las actuales bases de datos relacionales para poder explotar los datos de manera más efectiva, amplia y profunda. Se trata de una modernización que facilita la evolución a nuevas capacidades de analítica, permitiendo la ingesta de múltiples fuentes y variables de datos a gran velocidad y en tiempo real, disponiendo también de la capacidad de cómputo y de las herramientas necesarias para realizar una explotación ágil de todos los datos existentes.



Tarifa Móvil Empresa

Tarifa especialmente orientada a empresa, flexible y con capacidad para adaptar la tarifa, minutos y alcance de datos de conexión al perfil de consumo de cada usuario.



NUEVOS PRODUCTOS PARA NUESTROS CLIENTES PARTICULARES

Las ofertas de este año han sido diseñadas pensando en dar respuesta a las necesidades emergentes de nuestros clientes: la situación de la pandemia ha prolongado la estancia en nuestras casas y ha modificado nuestros hábitos de ocio y de trabajo. Así, este año la TV a la carta ha cobrado gran protagonismo y la necesidad de tener una buena conexión de datos en nuestra vivienda habitual y también en nuestra segunda vivienda han orientado la oferta de nuestras operadoras, adaptándola a estas nuevas necesidades de nuestra sociedad.

El objetivo de nuestras novedades y propuestas comerciales es comercializar un producto fuerte, con una oferta de valor para todos nuestros clientes, objetivo que constituye uno de los pilares estratégicos de la compañía, y con el compromiso de ofrecer la mejor calidad de telecomunicaciones a los precios más competitivos del mercado.

Las ofertas de este año han sido diseñadas pensando en dar respuesta a las necesidades emergentes de nuestros clientes



Lanzamiento Virgin telco

Virgin telco inicia su andadura en mayo de 2020 como una nueva marca de servicios de telecomunicaciones en España. Su valor diferencial reside en su oferta de servicios cuádruple play de telefonía fija y móvil, internet y televisión en calidades premium y un formato flexible que respeta las necesidades del consumidor. Con Virgin telco nos alejamos de paquetizaciones innecesarias trasladando al cliente todo el poder de decisión para configurar su paquete de servicios contratando solo aquello que desea y necesita.



Ofertas competitivas adaptadas al cliente

En los meses de enero y julio lanzamos ofertas convergentes con el objetivo de ofrecer precios más económicos para el cliente y mayores capacidades de uso de datos. Con estas ofertas, que se ajustan también en precios y condiciones en la base de clientes, conseguimos precios más atractivos y competitivos en el mercado.

Además, el mes de junio lanzamos la promoción de Segundas Viviendas para aquellas personas que necesitan conexión a internet en su segunda residencia.



Internet Compromiso

Es el producto que hemos diseñado para responder a las necesidades de conexión que se han demostrado necesarias para familias en las que los estudiantes tienen que seguir sus estudios de forma telemática, así como para seguir manteniendo el contacto cercano con sus familiares incluso en situaciones de aislamiento generadas por la COVID-19. Está pensado de forma específica para aquellos clientes con menos recursos económicos, o en riesgo de exclusión con el objetivo de llegar a todos los colectivos sociales y contribuir así a la eliminación de la brecha digital y social que existe.



Netflix

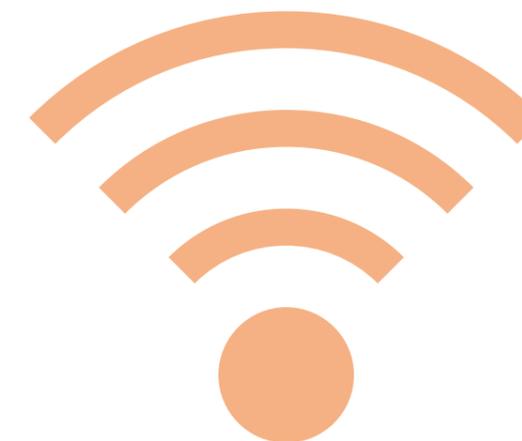


En el mes de octubre lanzamos en Virgin telco el nuevo servicio Netflix Fan, consistente en la paquetización del servicio OTT de Netflix junto con la Fibra. Los clientes que contratan Netflix Fan, además de poder visualizar todos los contenidos de Netflix disponen de 10Gigas extras gratuitos en una de sus líneas móviles.

Gracias a la alianza con la compañía Netflix, líder mundial en la distribución de contenidos por Streaming, mejoramos de forma significativa la paquetización de nuestros servicios, ofreciendo un catálogo de contenidos más amplio.

Wifi mesh

En el mes de diciembre empezamos a comercializar en todas nuestras marcas equipamiento Wifi Mesh para dar un salto cualitativo importante en la experiencia de navegación y conexión a Internet de sus clientes. Estos dispositivos permiten formar una red Wifi única, más rápida, con mayor estabilidad frente a los cortes del servicio y con 100% de cobertura en las viviendas de los clientes gracias a la tecnología Mesh.



Acciones COVID

Con rapidez y eficacia hemos puesto en marcha una serie de medidas para poder mantener los servicios de comunicaciones de nuestros clientes 100% operativos, al tiempo que velamos por la seguridad de las personas y contribuimos a frenar la expansión del virus.

- **Soporte Técnico.** Desde el inicio de las medidas excepcionales el 14 de marzo, 800 personas del área técnica y de red trabajan para dimensionar la red en cada momento y absorber el tráfico excepcional que se produjo, de hasta el 40% en banda ancha fija y del 50% en voz móvil. También llevamos a cabo medidas de redundancia geográfica para los centros desde los que se gestionan los servicios, diversificación de medios técnicos o planes operativos de desvío de actividad para prestar los servicios desde otras ubicaciones o en remoto.
- **Calidad y experiencia de usuario.** Mantenimiento y vigilancia de la red para asegurar la calidad de las telecomunicaciones y una buena experiencia del usuario.
- **Inversión en una de las redes más avanzadas de Europa.** Seguimos invirtiendo en la construcción de una red de calidad, superando hasta la actualidad los 3.000 millones de euros. Muestra de nuestro importante esfuerzo para que en Euskadi, Galicia y Asturias dispongamos de una de las redes de telecomunicaciones más avanzadas de Europa, que se han revelado como esenciales y han jugado un papel fundamental durante esta crisis sanitaria. Esta potente red nos ha permitido dimensionar nuestros servicios en cada momento.



■ Productos y servicios gratuitos para clientes:

- **Apertura de canales infantiles y de cine de nuestra televisión para todos los usuarios, independientemente de paquete que tuvieran contratado.**
- **Incorporación al video on demand de un Especial educativo del canal Historia enfocado a los estudiantes.**
- **Aumento de conexión móvil de 30 Gigas de datos gratuitos para las personas que no tengan posibilidad de usar la red fija.**
- Incorporación de nuevos canales a la oferta de televisión de pago (como Surf Channel) para todos los usuarios.
- Refuerzo de su oferta de ocio con 100 nuevos títulos de cine de forma gratuita en nuestro catálogo del servicio vídeo bajo demanda.
- Teams: Campaña que lanzamos en Julio de la mano de Microsoft facilitando a todos los clientes de empresa el acceso gratuito a Teams Trial por un periodo de 6 meses con el fin de dar respuesta a sus necesidades que buscaban herramientas que facilitasen el teletrabajo y la colaboración a distancia en el escenario de confinamiento por la COVID.

- **Atención a Empresas clientes:** hemos robustecido y dimensionado la red para garantizar a las compañías la continuidad del servicio ante el incremento de teletrabajo. También hemos habilitado en tiempo récord accesos VPN, soluciones cloud, etc. a nuestros clientes.

4.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

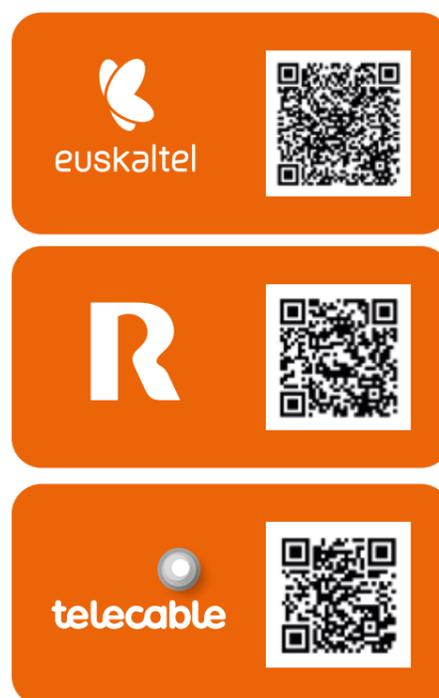
Contamos con un sistema de atención al cliente que nos permite conocer y atender las diferentes necesidades y preocupaciones tanto de clientes particulares como de empresas. Los canales por los que recibimos y respondemos a sus comunicaciones incluyen líneas telefónicas, web, app, mail, redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram) y atención presencial en nuestras tiendas físicas.

Registramos, analizamos, resolvemos y respondemos todas las interacciones mantenidas con nuestros clientes, aplicando los procesos pertinentes según la naturaleza de cada comunicación: reclamaciones de clientes o relativas a gestiones demandadas por los mismos, relativas a gestión de terminales, averías, provisión o facturación y cobros.

Intentamos resolver todas las reclamaciones en la primera interacción con el cliente y tratamos de mantener siempre comunicaciones directas con el cliente a través del teléfono. Mediante las auditorías de Calidad de Servicio controlamos la correcta resolución y comunicación al cliente de las soluciones acordadas, lo que, unido al adecuado seguimiento y clasificación de todas las incidencias, nos permite mejorar en nuestra interacción con nuestros clientes.

Trimestralmente publicamos en las webs de nuestras operadoras los datos de reclamaciones, su evolución y tiempos de resolución, constituyendo indicadores de nuestra calidad del servicio, según lo establecido en la Orden de Calidad de Servicio (IET/1090/2014), de acuerdo con las directrices marcadas por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

INFORMES RECLAMACIONES



4.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes la máxima calidad, contamos con una Política y Sistema de Gestión de la Calidad certificados según la Norma ISO 9001 (implantada en todas las compañías del Grupo), que forma parte de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Por otra parte, R Cable y Telecable Telecomunicaciones cuenta con otras certificaciones que acreditan su desempeño eficiente en la gestión de sus servicios y aseguran la eficiencia y continuidad de la actividad:

- ISO 20000-1 Sistema de Gestión del Servicio de Tecnologías de la Información.
- ISO 18295 Servicios de Centro de Contacto con el Cliente.
- ISO 22301 Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

A principios de 2020, definimos una nueva Política de Continuidad de Negocio para todo el Grupo Euskaltel, estableciendo el punto de partida para la extensión del Sistema de Continuidad de negocio certificado en R Cable y Telecable a todas las actividades y empresas que lo conforman.

Contamos con una Política y un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado según la norma ISO 27001 en cada una de nuestras empresas del Grupo, como herramienta para la gestión de riesgo de seguridad de la información, intrínseco a nuestra actividad.



Este Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información constituye el marco de referencia para la definición, gestión, administración e implantación de los mecanismos y procedimientos de gestión de riesgos necesarios para alcanzar el nivel de protección adecuado a la criticidad de los activos físicos y de información de la compañía.

Por otra parte, disponemos de una Política de Privacidad para Clientes, una Política de Privacidad para Usuarios de la Web y Apps, que incluye una política de comercialización a no clientes, y una Política y Sistema de Gestión de Riesgos en Protección de Datos implantados en cada una de sus compañías. De esta forma aseguramos el máximo control de la información y datos personales suministrados por nuestros clientes, y damos cumplimiento al Reglamento General de Protección de Datos.

También relacionado con la seguridad de nuestros clientes y de las empresas en general, publicamos artículos específicos con recomendaciones de seguridad y participamos en eventos de concienciación y compartición de buenas prácticas en materia de ciberseguridad. Somos responsables de la puesta en el mercado de equipos fabricados por terceros, asegurándonos de que tanto los equipos que adquirimos como los que comercializamos cumplen la legislación vigente, especialmente respecto a campos electromagnéticos. Durante 2020, no han existido incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios.

GESTIÓN AMBIENTAL Y LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

La gestión ambiental y la lucha contra el cambio climático representan un pilar fundamental de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025, sirviendo de palanca para la transformación hacia un modelo de negocio responsable. Nuestro objetivo es alinear el modelo de negocio con nuestros compromisos y metas ambientales, posicionando la neutralidad de carbono y la reducción de emisiones como prioridad para llevar a cabo una gestión responsable de los impactos ambientales inherentes a nuestra actividad.

Esta estrategia está respaldada por nuestro Sistema de Gestión Ambiental (parte del Sistema de Gestión Integrado) que incluye la Política Ambiental y nuestro compromiso con los ODS centrando nuestra atención dentro del ámbito de la gestión ambiental en el empleo de energías menos contaminantes y el uso eficiente y responsable de recursos.

Para alcanzar estos objetivos, nuestra estrategia ambiental está dividida en tres líneas de actuación principales:

- Lucha contra el cambio climático y consumo eficiente de recursos
- Circularidad y gestión de residuos electrónicos
- Fomento de certificaciones e iniciativas medioambientales





Acciones COVID

Hemos añadido a nuestros compromisos relativos al medioambiente la "Alianza por una Recuperación Verde" que busca una recuperación de la crisis sanitaria y económica de la Unión Europea con la sostenibilidad como eje imprescindible en la implementación, por parte de los gobiernos, de medidas y políticas alineadas con los criterios de sostenibilidad.



- A fin de 2020 el 100% de la electricidad consumida cuenta con **garantía de origen renovable**
- Realizamos auditorías energéticas **en nuestras instalaciones**
- Sistema de Gestión Energética certificado por AENOR conforme a la **ISO 50001:2018**



- Medimos nuestra huella de carbono como organización y solicitamos la inscripción en el **Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción del Ministerio de Transición Ecológica**
- Reducimos las emisiones GEI como resultado de las medidas de compra de energía renovable: en 2020 un **72,44% menos que en 2019**
- Participamos anualmente en la Encuesta de Cambio Climático de Carbon Disclosure Project (CDP)



- Sistema de Gestión Ambiental certificado por AENOR conforme a ISO 14001:2015
- Declaraciones Ambientales según **Reglamento EMAS**
- Reducimos el consumo de agua: en 2020 un **22,80% respecto a 2019**



5.1. EXCELENCIA EN LA GESTIÓN AMBIENTAL IMPULSADA POR NUESTRAS RAÍCES

Nuestro compromiso con la excelencia en la gestión ambiental se traduce a la práctica mediante nuestro Sistema de Gestión Ambiental (establecido en base a la norma ISO 14001 y al Reglamento EMAS) y la Política y Sistema de Gestión Energética (desarrollado según la norma ISO 50001), presentes en todas las compañías del Grupo.

Estos mecanismos actúan como un engranaje transversal en toda la cadena de valor, apoyando el despliegue de nuestra estrategia de sostenibilidad de forma horizontal, hacia los procesos de producción y prestación de servicios, como en vertical, hacia la estructura organizativa.

Contamos con certificaciones que acreditan la adecuación de nuestra gestión ambiental a reconocidas normas internacionales:

- ISO 14001, de gestión ambiental en todas las empresas del Grupo.
- ISO 50001, de gestión energética, en R Cable y Telecable Telecomunicaciones.

Adicionalmente, presentamos anualmente ante la Administración nuestras Declaraciones Ambientales, validadas por AENOR según el Reglamento EMAS, manteniendo nuestra participación en el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental (EMAS).

DECLARACIONES Y CERTIFICACIONES AMBIENTALES



EVALUAMOS NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

Realizamos anualmente una evaluación de los aspectos ambientales asociados a nuestras actividades 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 centramos los esfuerzos de minimización y control, en los cuales enfocamos nuestra atención a la hora de definir los objetivos ambientales. De la evaluación realizada para el año 2020 se deriva que los aspectos ambientales más significativos para el Grupo son la generación de residuos y el consumo de energía.

Adicionalmente, dentro de cada compañía del Grupo analizamos los servicios prestados a los clientes teniendo en cuenta una perspectiva de ciclo de vida, incluyendo el impacto de sus servicios en su utilización por sus clientes.

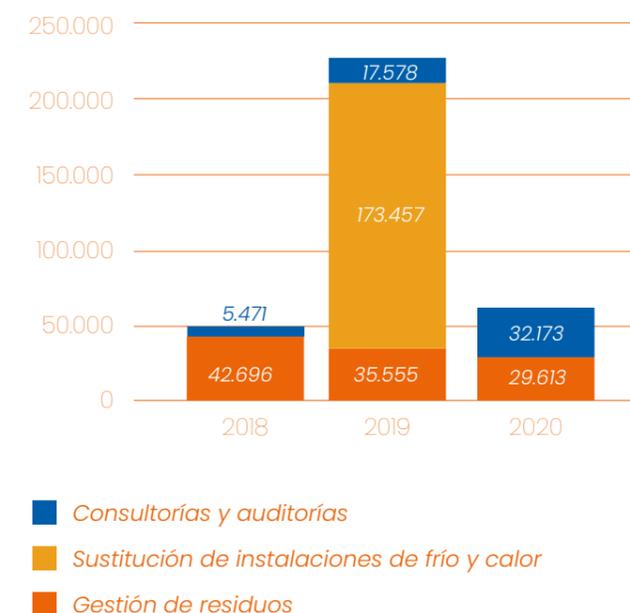
Por otra parte, al no ser propietarios de suelo en hábitats ricos en biodiversidad, durante el 2020 no hemos registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Debido a ello, no impactamos negativamente en áreas donde existen hábitats de especies en peligro de extinción.



La aplicación del principio de precaución desde un punto de vista ambiental se realiza a partir del mantenimiento y revisión de nuestros sistemas de gestión ambiental (EMAS, ISO 14001, ISO 50001), certificado externamente por AENOR y de la renovación anual de estos certificados. Además, dentro de nuestra póliza de responsabilidad civil contamos con cobertura por contaminación accidental.

Realizamos un importe desembolso dirigido a consolidar nuestra gestión ambiental. Durante 2020 destinamos un total de 61.786 € a diversos servicios y mejoras en este ámbito.

DESEMBOLSO EN GESTIÓN AMBIENTAL (€)



5.2. CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS NATURALES

En nuestro compromiso medioambiental, juega un papel importante la eficiencia en el uso y consumo de los recursos naturales (consumo eléctrico, agua y combustibles), para lo que utilizamos nuestro sistema de gestión ambiental y energética que sistematiza la labor de medición y valoración de actividades llevadas a cabo e identifican oportunidades de mejora.

Como otra evidencia del compromiso del Grupo con el consumo responsable, tanto las Juntas de Accionistas, como el evento Euskal Encounter (promovido en colaboración con la Fundación Euskaltel) se realizan bajo la certificación "Erronka Garbia" para eventos sostenibles, intentando limitar al máximo el consumo de recursos en la realización de estos eventos.

En nuestro compromiso medioambiental, juega un papel importante la eficiencia en el uso y consumo de los recursos naturales



CONSUMO DE ENERGÍA

Durante 2020 se han realizado auditorías energéticas de las instalaciones del Grupo Euskaltel con el objeto de optimizar los consumos y costes energéticos, y mejorar la gestión de la energía. Se han realizado siguiendo la metodología establecida por la norma UNE-EN 16247, aplicando los alcances marcados por el RD 56/2016 y la Directiva 2012/27/UE de eficiencia.

Los trabajos desarrollados han permitido analizar el modo en que consumen energía las instalaciones, detectar ineficiencias, construir un balance energético, calcular indicadores y desarrollar una batería de Medidas de Ahorro Energético (MAEs), estableciendo criterios de prioridad de ejecución basados en los potenciales de ahorro, su rentabilidad y los intereses estratégicos de la empresa. La tecnología sobre la que se está realizando la expansión de la marca Virgin telco implica también la reducción del impacto por cliente (en términos de cambio climático), estimándose en un 85% menos por cliente, año y Gbps.

En 2020, la energía total consumida en el Grupo fue de 68.134,50 Mwh, un 0,86% inferior al consumo de 2019. La intensidad energética también se redujo, pasando de 22,77 kwh/producto en 2019 a 21,36 kwh/producto en 2020

CONSUMO GLOBAL DE ENERGÍA (Mwh)



- Gas natural
- Gasóleo
- Electricidad

TOTAL CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA

2018	68.004,15 Mwh
2019	68.724,66 Mwh
2020	68.134,50 Mwh



Actuar en el impacto del consumo eléctrico representa uno de los aspectos más importantes en nuestra estrategia ambiental. Para mejorar nuestra eficiencia del consumo energético y reducir así la huella de carbono, disponemos de un Sistema de Gestión de Energía en el marco del cual se define anualmente un Plan de Eficiencia Energética, en el que se recogen las medidas establecidas para el reducir el consumo eléctrico y de combustible. El consumo de electricidad del Grupo en 2020 fue de 67.408,12 Mwh, un 0,25% superior al del año anterior para un volumen de servicios que ha aumentado un 5,7%.

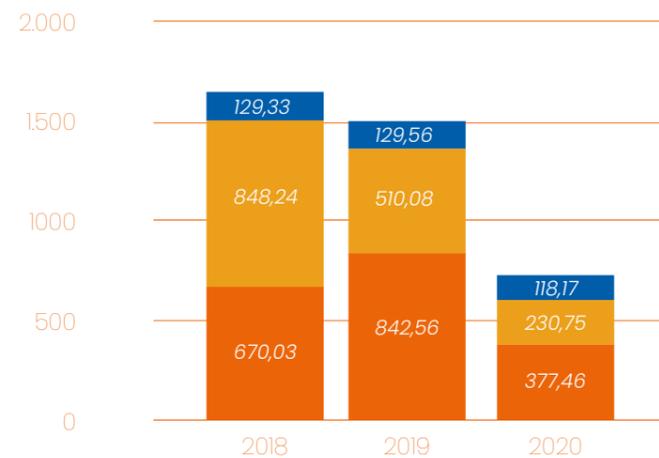
CONSUMO ELECTRICIDAD

2018	66.356,56 Mwh
2019	67.242,46 Mwh
2020	67.408,12 Mwh

Utilizamos combustibles (gasóleo) para el funcionamiento de los grupos electrógenos, la utilización de vehículos para el traslado de trabajadores en misiones de empresa y gas natural para calefacción en Asturias. En estos casos, aplicamos medidas de ahorro y racionalización en su utilización para así optimizar los viajes utilizando el menor número posible de vehículos y potenciando el uso de herramientas colaborativas para facilitar la comunicación y colaboración entre empleados de distintas ubicaciones.

En 2020 nuestro consumo total de combustible fue de 726,38 Mwh (608,21 Mwh de gasóleo y 118,17 Mwh de gas natural), un 50,99% menos que en 2019. Esta reducción es resultado directo de la paralización de desplazamientos con vehículos de la empresa y la notable disminución de viajes en coches de particulares en misiones de empresa, sobre todo en Galicia y Asturias, debido a las medidas que se adoptaron para la protección de la seguridad y salud de las personas frente a la COVID-19.

CONSUMO TOTAL COMBUSTIBLES (Mwh)



Reducción del **50,99%** en consumo de combustibles

- Gas natural
- Gasóleo externo
- Gasóleo interno¹

TOTAL CONSUMO ANUAL DE COMBUSTIBLES

2018	1.647,59 Mwh
2019	1.482,20 Mwh
2020	726,38 Mwh

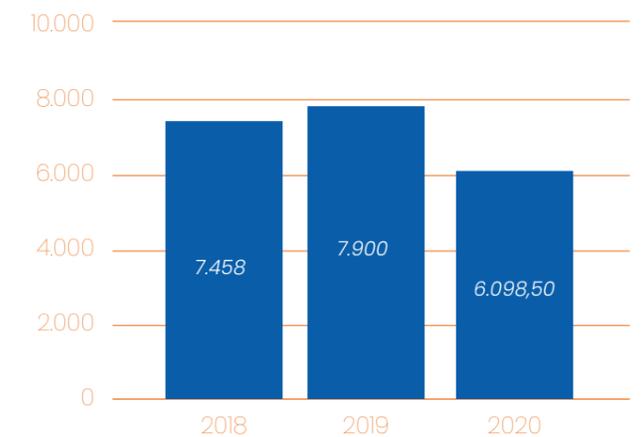
CONSUMO DE AGUA

Respecto al consumo de agua, el suministro proviene de las distintas redes municipales en las que se ubican las distintas compañías del Grupo Euskaltel y se destina principalmente al consumo por los empleados de las compañías, así como a otros usos secundarios como labores de riego de jardines, labores de limpieza de edificios y en el uso para la refrigeración de los equipos de las redes de telecomunicaciones. Para reducir nuestro consumo de agua hemos colocado aireadores en grifos.

En 2020, el consumo de agua del Grupo descendió un 22,80%, pasando de 7.900 m³ en 2019 a 6.098,50 m³ en el último año.

Reducción del **22,80%** en consumo de agua

CONSUMO DE AGUA (m³)

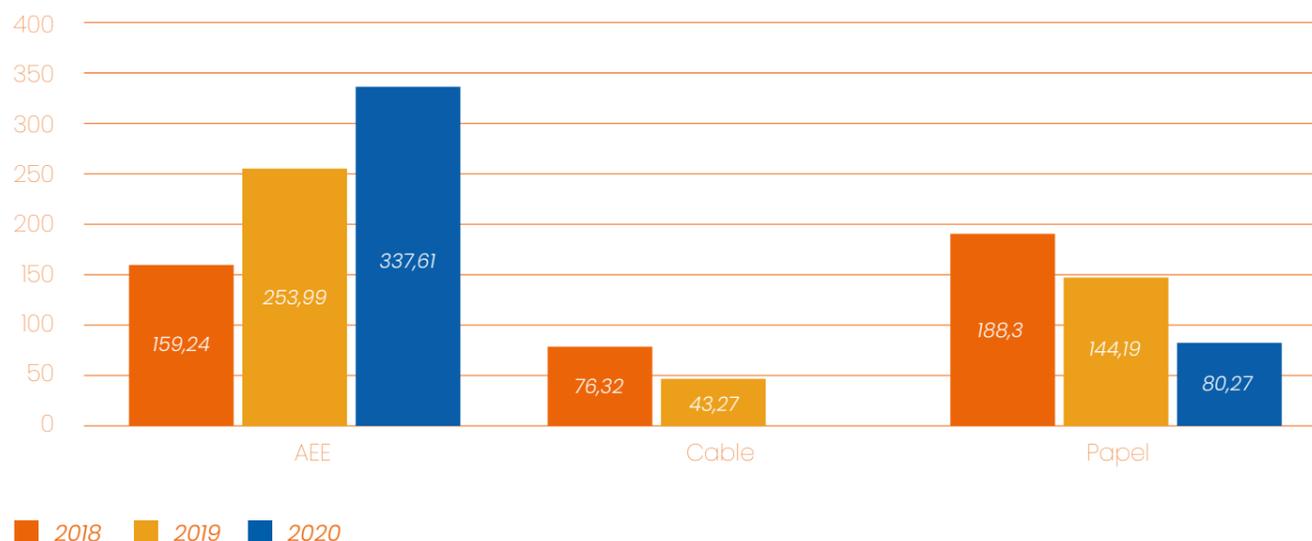


¹Se ha corregido el dato de consumo de gasóleo interno de 2019 respecto al publicado por una errata en la transcripción del dato.

CONSUMO DE MATERIALES

Identificamos dentro del consumo de materiales más significativo el consumo de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE), que incluye decodificadores, cablemódems y routers. Durante 2020, el consumo de AEE fue de 337,61 tn (que ha aumentado un 32,92% respecto a 2019) por el cambio de equipos de clientes (migraciones masivas de clientes a equipos de nuevas generaciones) y la dotación para el lanzamiento de Virgin telco. Por otra parte, desde el año 2019, hemos suprimido el consumo de cable al ser asumido en los contratos con nuestros proveedores de instalaciones.

CONSUMO DE MATERIALES (Tn)



Otro de los consumos relevantes es el consumo de papel, fundamentalmente el utilizado para comunicaciones con clientes. En 2020 integramos en la monitorización de este consumo tanto el papel destinado a facturas de clientes como el de impresos de pago y cartas de suspensión. Con todo, hemos disminuido notablemente el consumo de papel, con una reducción del 44,33%, fruto sobre todo de las acciones emprendidas para fomentar la factura electrónica entre nuestros clientes. Así, en 2020 el 89,4% de las facturas emitidas fueron electrónicas, un 8,4% más que en 2019 (en el que emitimos el 81% de las facturas en este formato)



5.3. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Tenemos un compromiso formal, reflejado en nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025, en relación al respeto del medio ambiente y el consumo eficiente de recursos para el cual establecemos una hoja de ruta basada en la reducción de los impactos que, en este caso, se centra en la implementación de medidas encaminadas a cumplir dos objetivos principales: gestionar de forma responsable los impactos ambientales de nuestras operaciones, y adaptar nuestro modelo de negocio hacia la neutralidad de carbono y la reducción de emisiones.

Identificamos el consumo eléctrico como uno de los aspectos ambientales significativos del grupo. Este, junto con las emisiones de gases refrigerantes y el consumo de combustible, suponen un impacto sobre la contaminación atmosférica.

Por ello, realizamos el cálculo de la huella de carbono, midiendo las emisiones directas e indirectas de nuestras actividades para el establecimiento de planes de reducción de emisiones de CO2 anuales y cálculos e informes de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) controladas por la organización.

Asimismo, hemos solicitado al Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO) la inscripción en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción. Este cálculo anual de emisiones es verificado por un tercero y analizado para impulsar su reducción.

Por otra parte, fruto de la participación de Euskaltel en la iniciativa del Gobierno Vasco e IHOBE "Basque Ecodesign Center" (BEcC), que impulsa el ecodiseño, entre otros temas, llevamos a cabo proyectos para el análisis y mejora de la huella de carbono de nuestros productos y servicios más demandados. Desde el Grupo Euskaltel hemos abordado además el cálculo y gestión de la Huella Ambiental de Organización.

Desde 2016, participamos anualmente en la Encuesta de Cambio Climático de Carbon Disclosure Project (CDP), en la que derivado de las actividades descritas en dicha encuesta, hemos mejorado en 2020 nuestra calificación, llegando al nivel B en materia de la gestión del impacto medioambiental y climático, superando la calificación obtenida en 2019 (nivel B-).

Participamos anualmente en la Encuesta de Cambio Climático de Carbon Disclosure Project (CDP), en la que derivado de las actividades descritas en dicha encuesta, hemos mejorado en 2020 nuestra calificación.



HUELLA DE CARBONO Y OTRAS EMISIONES

Calculamos las emisiones directas (alcance 1), es decir, aquellas emisiones generadas y controladas por el Grupo, las indirectas (alcance 2), que provienen de la generación de electricidad consumida por la organización, así como las emisiones indirectas externas asociadas al transporte de nuestros empleados (alcance 3).

Asimismo, monitorizamos las emisiones de gases refrigerantes, aquellas relativas a fugas en los circuitos de los sistemas de climatización para los que realizamos tareas de mantenimiento. Conforme a la legislación vigente, contamos con un plan de sustitución de gases fluorados para que cuando es necesario realizar recargas de gases, los equipos sean recargados con gases autorizados según el caso.

En el caso de las emisiones de combustión, en las diferentes compañías se producen emisiones de gases SO₂ y NO_x derivados del consumo de combustibles, tanto en los grupos electrógenos como en los vehículos utilizados en misiones de empresa.

Durante 2020, las emisiones de GEI totales del Grupo fueron de 4.606,22 TnCO₂eq, un 72,44% menos que en 2019 en el que fueron de 16.713,20 TnCO₂eq. Esta importante reducción es resultado principalmente de la compra de electricidad 100% renovable que hemos aplicado de forma paulatina en todas las compañías del Grupo, evitando de esta forma las emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico.



EMISIONES GEI DEL GRUPO EN 2020

EMISIONES GEI ¹		2018	2019 ²	2020
DIRECTAS DE GEI (Alcance 1)	CO ₂	192,49 Tn. CO ₂ eq.	254,38 Tn. CO ₂ eq.	127,52 Tn. CO ₂ eq.
	CH ₄	0,02 Tn. CO ₂ eq.	0,02 Tn. CO ₂ eq.	0,01 Tn. CO ₂ eq.
	N ₂ O	0,15 Tn. CO ₂ eq.	0,19 Tn. CO ₂ eq.	0,08 Tn. CO ₂ eq.
	HFC	1.078,56 Tn. CO ₂ eq.	558,93 Tn. CO ₂ eq.	930,37 Tn. CO ₂ eq.
	PFC	0,00 Tn. CO ₂ eq.	0,00 Tn. CO ₂ eq.	0,00 Tn. CO ₂ eq.
	SF ₆	0,00 Tn. CO ₂ eq.	0,00 Tn. CO ₂ eq.	0,00 Tn. CO ₂ eq.
	Total	1.271,22 Tn. CO ₂ eq.	813,517 Tn. CO ₂ eq.	1.057,99 Tn. CO ₂ eq.
INDIRECTAS DE GEI (Alcance 2)	CO ₂	21.560,80 Tn. CO ₂ eq.	15.580,81 Tn. CO ₂ eq.	3.438,81 Tn. CO ₂ eq.
INDIRECTAS DE GEI ³	CO ₂	7,76 Tn. CO ₂ e./prod.	5,16 Tn. CO ₂ e./prod.	1,08 Tn. CO ₂ e./prod.
OTRAS EMISIONES INDIRECTAS (Alcance)	CO ₂	331,40 Tn. CO ₂ eq.	318,87 Tn. CO ₂ eq.	109,42 Tn. CO ₂ eq.
TOTAL EMISIONES (Alcance 1+2+3)	CO ₂	23.163,42 Tn. CO ₂ eq.	16.713,20 Tn. CO ₂ eq.	4.606,22 Tn. CO ₂ eq.

OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS DEL GRUPO EN 2020

OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS	2018	2019	2020 ⁴
SO ₂	0,0009 Tn.	0,0014 Tn.	0,0006 Tn.
NO _x	0,7215 Tn.	1,1802 Tn.	0,7039 Tn.
Partículas sólidas	0,0612 Tn.	0,0790 Tn.	0,0371 Tn.
Total	0,78 Tn.	1,2606 Tn.	0,7415 Tn.

¹ Para calcular las emisiones GEI se utiliza una herramienta de elaboración propia. Para calcular las emisiones de HCFC, HFC y SF₆ en toneladas equivalentes de CO₂ se utilizan los datos de Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA) publicados en el Reglamento Europeo (CE) nº 517/2014.

² Las emisiones GEI de 2019 se ha recalculado utilizando los factores de emisión proporcionados por el MITECO para el año 2019.

³ El dato de emisiones indirectas de 2020 se ha recalculado utilizando el mix eléctrico para 2019 de MITECO.

⁴ En 2020, para calcular las emisiones de SO₂, NO_x y PM se utilizan datos incluidos en la Guía de la Agencia Europea del Medio Ambiente denominada "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2020".

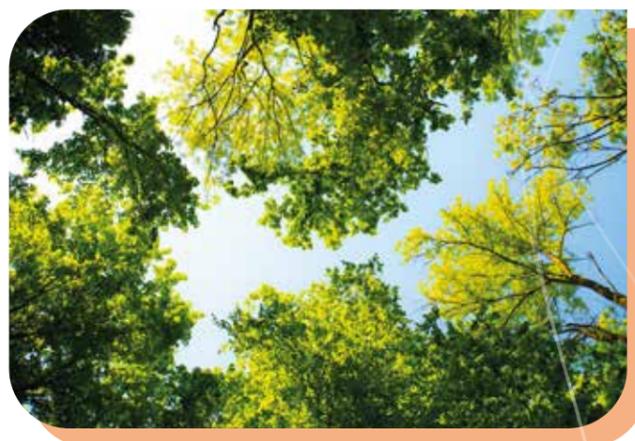
EFICIENCIA ENERGÉTICA Y COMPENSACIÓN DE EMISIONES

Para minimizar el impacto del consumo energético, tenemos definido un Sistema de Gestión Energética basado en la norma ISO 50001 que nos permite mejorar continuamente nuestro desempeño energético, habiendo certificado el Sistema de Gestión Energético de los Centros de Procesamiento de Datos (CPDs) de Asturias. En el marco de este sistema, anualmente, definimos un plan de eficiencia energética que describe las acciones a desarrollar en el año para mejorar el desempeño del Grupo en este ámbito.

Durante 2020 hemos realizado auditorías energéticas en las instalaciones de las empresas del grupo, para identificar las medidas de ahorro energético que nos permitan aumentar la eficiencia energética de nuestras instalaciones. También hemos puesto en marcha un proceso de cambio de nuestros suministros de energía eléctrica, para evitar la emisión de gases de efecto invernadero asociadas al consumo eléctrico, hemos firmado acuerdos con nuestros suministradores para la compra de energía renovable a largo plazo, por lo que a fin de 2020 toda la electricidad consumida cuenta con garantía de origen.

Como ejemplo del impacto de este cambio, se ha realizado un análisis comparativo del Análisis del Ciclo de Vida del Data Center Virtual (DCV) de País Vasco con la compra de energía renovable, calculando una reducción del 44% en el impacto ambiental del servicio de DCV por unidad en la categoría de cambio climático (ReCipe Midpoint) comparando el consumo con electricidad tradicional y su sustitución por un Mix renovable.

Adicionalmente, y con el objetivo de compensar nuestro impacto en el medioambiente, colaboramos con la Fundación Lurgaiá Fundazioa, en la plantación de 500 árboles y arbustos como parte del proyecto de restauración forestal de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai. Para ello, aportamos una cantidad que implicó una superficie de árboles plantada estimada de 10.000m².



5.4. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Nuestro compromiso con la gestión responsable de los recursos que empleamos para desarrollar nuestra actividad incluye la decidida apuesta por la economía circular, priorizando en la gestión de nuestros equipos la reutilización frente al reciclado o eliminación, siempre que sea posible.

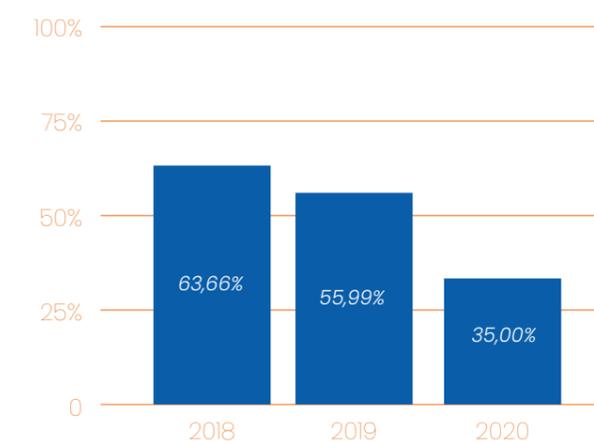
En 2020 hemos reutilizado el 35,00% de nuestros equipos, un 37,49% menos que en 2019 debido a la migración de clientes a equipos de nuevas tecnologías y al efecto del lanzamiento de Virgin telco (que requiere el uso de equipos específicos) con poca base de cliente y por lo tanto con baja tasa de devoluciones/bajas y averías. Ambas circunstancias reducen la rotación de equipos y aumentan el consumo de AEE.

Por su parte, el porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que recuperamos al final de su vida útil en 2020 es del 0,49% (un 1,24% menos que en 2019 con un 1,73%).

En aquellos que no es posible reutilizar, se reciclan mediante su entrega a un gestor autorizado, consiguiendo al final del proceso una reducción significativa de los residuos generados y el menor impacto ambiental posible.

Esta preocupación por maximizar la reutilización de materiales deriva de nuestra responsabilidad por aminorar nuestro impacto ambiental. Hemos identificado la generación de residuos como uno de los aspectos ambientales más significativos que debemos gestionar dada nuestra actividad en la que manejamos residuos clasificados como peligrosos, como las baterías de plomo ácido y los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) principalmente. Por ello, además de adoptar medidas específicas para reducir el consumo de materiales y con ello la cantidad de residuos generados, dedicamos los recursos necesarios para garantizar que se realice el tratamiento de dichos residuos de acuerdo con la normativa ambiental vigente.

% PRODUCTOS REUTILIZADOS



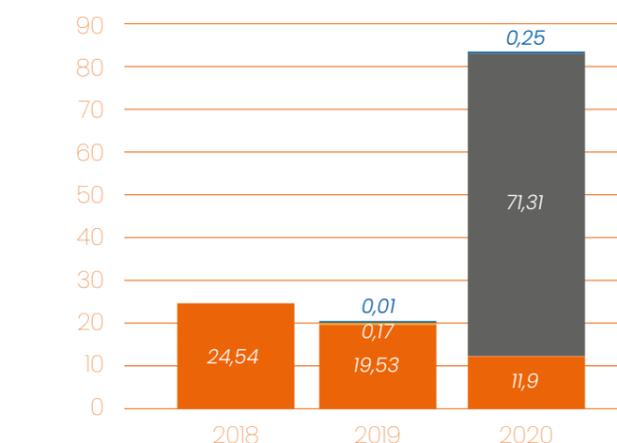


Durante 2020 se ha hecho un estudio de la tipología de RAEE con el área de Compras y los fabricantes de los equipos, como resultado se ha cambiado la caracterización de los RAEE de equipos de cliente pasando a gestionarse como residuos no Peligrosos.

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.

Seguimos registrando y gestionando como residuos peligrosos los RAEE correspondientes a dispositivos y equipos informáticos. En 2020 hemos reducido la generación de residuos peligrosos un 61,4%, bajando de un total de 279,49 tn en 2019 a 107,88 tn en 2020.

RESIDUOS NO PELIGROSOS (Tn)

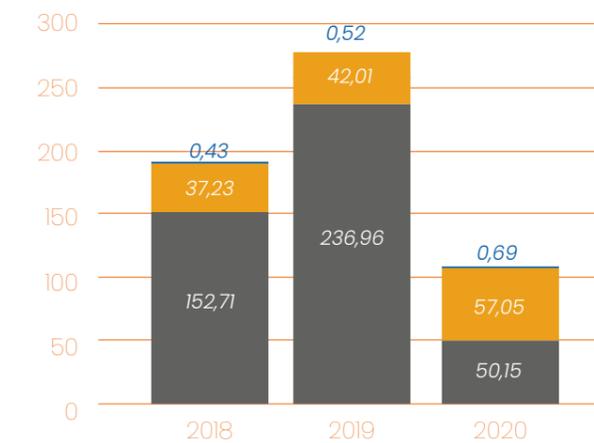


- LED¹
- Tóners
- Papel y cartón
- RAEE²

TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS

2018	24,54 Mwh
2019	19,70 Mwh
2020	83,46 Mwh

RESIDUOS PELIGROSOS (Tn)



- Fluorescentes
- Baterías de plomo³
- RAEE⁴

TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS

2018	190,37 Mwh
2019	279,49 Mwh
2020	107,88 Mwh

¹ El dato de la memoria de 2019 era 0,52, se daba conjuntamente el dato de Fluorescentes (Residuo Peligroso) y LED (Residuo no Peligrosos), se han empezado a considerar de distinta forma en 2020 y se ha aplicado el criterio a 2019.

² A partir de 2020, por cambios en la normativa, pasamos a gestionar parte de los RAEE como residuos no peligrosos.

³ El dato de la memoria de 2019 era 41,93, no se incluyeron 0,074 t entregadas en régimen de SCRAP al productor en Asturias.

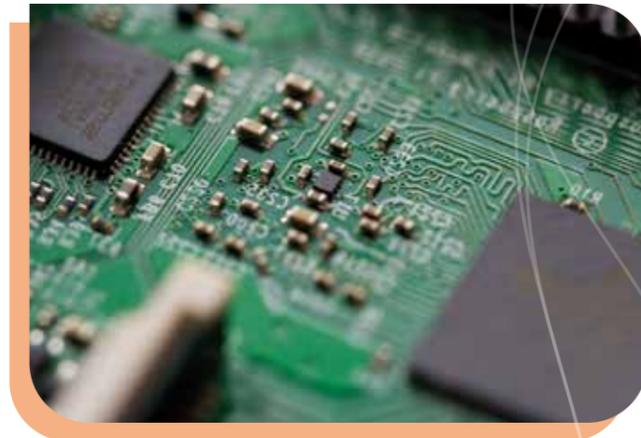
⁴ El dato de la memoria de 2019 era 237,07, en la verificación del EMAS se vio que se había incluido el peso de 2 GRG como residuos.

RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

En nuestro sector, las características de nuestros servicios requieren la innovación y actualización en los equipos que instalamos en nuestros clientes, lo que hace que los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) se conviertan en una fuente creciente de residuos.

Tomamos medidas para reducir el impacto de la generación de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) impulsando iniciativas que prioricen a la reutilización de los equipos frente a su reciclado, tales como reacondicionar los equipos de cliente que superan los requisitos establecidos y reciclar los restantes mediante su entrega a un gestor autorizado de RAEE.

Para ello, se recuperan y reacondicionan aquellos equipos de cliente que superan los requisitos establecidos, tales como decodificadores, cablemódems o routers, de manera que se consigue una reducción en el impacto del consumo de dichos materiales. Por su parte, en aquellos que no es posible reutilizar, se reciclan mediante su entrega a un gestor autorizado, consiguiendo al final del proceso una reducción significativa de los residuos generados y el menor impacto ambiental posible.



RESIDUOS DE BATERÍAS DE PLOMO ÁCIDO

Utilizamos baterías de plomo para asegurar la continuidad en el suministro de energía eléctrica tanto en la red como en los edificios corporativos. Estas baterías se convierten en un residuo peligroso al final de su vida útil. La política actual de sustitución de baterías se basa en su sustitución en los procesos de mantenimiento correctivo por avería o por pérdida de capacidad que pueda poner en riesgo la disponibilidad del servicio en la instalación en la que se ubican. Con la aplicación de esta política, es habitual que la distribución entre años de la generación de estos residuos no sea homogénea, observándose picos en la cantidad de estos residuos generados al envejecer el parque de baterías.

RESIDUOS DE OBRA E INSTALACIONES

Realizamos una labor previa a la contratación de los terceros que realizan las obras, para sensibilizar y comunicar nuestro compromiso con la economía circular y la reducción y gestión responsable de los residuos, realizando inspecciones a las contrataciones de obra.

RESIDUOS CELULÓSICOS

Los residuos celulósicos de papel y cartón se generan en las actividades de oficina. Estos residuos se entregan a empresas especializadas que los transporta a plantas para su trituración y posteriormente los entrega a un gestor autorizado. El papel es destruido dado que es susceptible de contener datos confidenciales.

CULTURA, EXCELENCIA, IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Nuestro enfoque de la gestión de personas se fundamenta en la definición de políticas corporativas desarrolladas en base al respeto a las condiciones establecidas en los convenios colectivos que aplican en las sociedades que componen el Grupo. Sobre esta base, diseñamos e implementamos mecanismos de gestión internos que, además de garantizar el cumplimiento de la normativa en materia laboral, contribuyen a crear un entorno de trabajo igualitario, seguro y un buen clima laboral para nuestro equipo.

Con el afán de impulsar un ambiente laboral en el que prime el talento, la diversidad y el respeto y en el que todos nuestros profesionales vean atendidas sus necesidades y aspiraciones, nos hemos propuesto dentro de nuestra nueva estrategia de sostenibilidad la adopción de medidas que contribuyan a mejorar el clima organizacional apostando por la mejora continua, empezando con acciones de comunicación que para generar confianza y transparencia en la gestión de las personas (Encuesta de Clima, Plan de Acción, y Plan de Comunicación).



Nuestra organización integrada ha requerido en estos dos últimos años una revisión con la finalidad de ser más eficaces, dar mejor servicio al cliente y lograr nuestro objetivo de expansión nacional. Por ello hemos revisado la arquitectura de puestos actualizando las definiciones de estos, y los roles y niveles organizativos, todo ello siguiendo la metodología internacionalmente reconocida de Global Grading System de Willis Watson Towers (GGS) que utiliza diversos factores para asignar a cada puesto y cada persona una posición y rol dentro de la compañía. Factores como conocimiento funcional, conocimiento del negocio, liderazgo, resolución de problemas, impacto en el negocio, habilidades interpersonales.

Este modelo nos ayuda a enriquecer nuestro actual modelo de evaluación del desempeño y ha servido de base para realizar el análisis de las retribuciones salariales de nuestro equipo bajo el mismo modelo. Por ello, con el fin de mejorar en el reporting de información no financiera, presentamos en esta memoria los datos de empleados y empleadas de 2020 de acuerdo a los resultados de esta actualización, cuyo detalle se recoge en el apartado 8.2 de Anexos.



- Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo **certificado por AENOR conforme a la norma ISO 45001:2018**
- Establecimos protocolo anti COVID-19, **certificado AENOR, en nuestras sedes de Euskaltel, R Cable y Telecable**
- Proyecto KRT Saludable 4.0



- 45,27% de mujeres en el equipo
- Nuevos planes de igualdad
- Colaboraciones sociales para la promoción de la igualdad de género



- Plan Aflora y Plan Familia
- Contratación de servicios a Centros Especiales de Empleo
- Colaboraciones sociales para la integración de personas con diferentes capacidades



- Colaboraciones con universidades, foros y jornadas tecnológicas para la divulgación del conocimiento innovador y tecnológico
- 21.383,5 horas de formación impartidas a nuestro equipo en habilidades personales, idiomas y aspectos técnicos



- 99,70% de nuestro equipo con contrato indefinido y a tiempo completo
- Vínculo con universidades y programas de becas para el fomento de la empleabilidad entre los jóvenes



- Informamos a nuestro equipo sobre nuestras actuaciones en materia de sostenibilidad y compartimos conocimientos y recomendaciones para contribuir al desarrollo sostenible



6.1. NUESTRO EQUIPO

La generación y mantenimiento de empleo en los territorios de mayor arraigo (País Vasco, Asturias y Galicia) del Grupo es uno de los ejes fundamentales en nuestra contribución al desarrollo socioeconómico de estas comunidades, tanto en términos de empleo directo como indirecto a través de nuestra red de proveedores.

A cierre de 2020 contamos con un equipo humano de 581 profesionales caracterizado por una composición equilibrada entre hombres y mujeres, contando en nuestro equipo con un 45,27% de mujeres y un 54,73% de hombres, y diversa en términos de edad y especialidades profesionales.

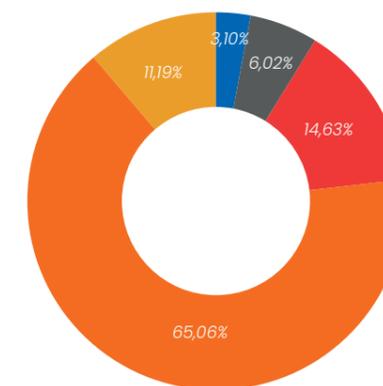
Cabe señalar que el equipo directivo del Grupo está formado por el Comité de Dirección y el Comité de Dirección extendido. El 100 % de este equipo procede de España.



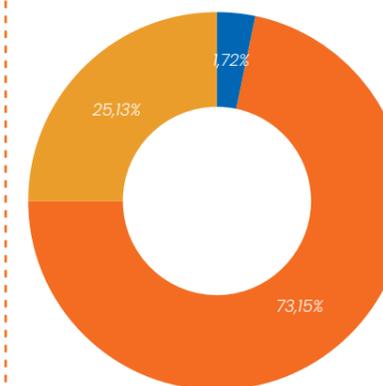
A continuación exponemos la distribución de nuestro equipo humano y las variaciones producidas a lo largo de 2020 (excluyendo al Presidente y CEO).

Este año se ha distribuido a la plantilla siguiendo la metodología de GGS, que nos permite definir los diferentes roles existentes en la compañía.

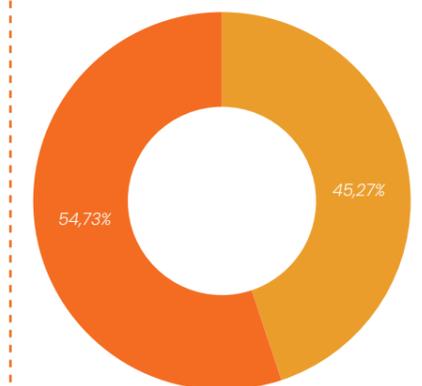
NUESTRO EQUIPO EN 2020



- Equipo directivo
- Equipo soporte
- Equipo técnico
- Equipo de gestión
- Mandos intermedios



- <= 30 años
- > 30 años y <= 50 años
- >= 51 años



- Hombres
- Mujeres



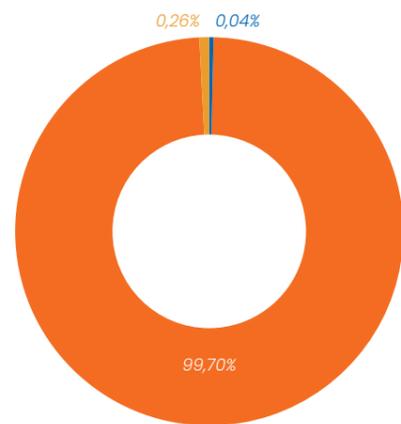
6.2. EXPERIENCIA DE EMPLEADO

EMPLEO DE CALIDAD

Apostamos por el empleo de calidad con un 99,70% de contratos indefinidos, prácticamente la totalidad de nuestra plantilla está contratada bajo esta modalidad contractual, además a tiempo completo.

Asimismo, en 2020 hemos realizado 27 nuevas incorporaciones, logrando reducir la tasa de rotación general a un 5,16% (un 8,65% menos que en 2019), con una tasa de rotación por bajas voluntarias de un 3,10%.

DISTRIBUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN



- Promedio contratación temporal a tiempo completo
- Promedio contratación temporal a tiempo parcial
- Promedio contratación indefinida a tiempo completo

SALARIO FLEXIBLE

La gestión retributiva del Grupo Euskaltel se sustenta sobre los criterios de objetividad, competitividad externa y equidad interna. En los convenios colectivos propios de nuestras compañías se especifican las condiciones económicas de aplicación a las personas cubiertas por cada uno de ellos.

Disponemos en todas las compañías de un paquete de retribución flexible integrado por diferentes elementos en función de la fiscalidad de cada territorio. Nuestros y nuestras profesionales pueden elegir entre los diferentes productos que se adapten más a sus necesidades o intereses.

Además el 100% de las personas del Grupo Euskaltel tiene fijado un porcentaje de salario variable que se percibe anualmente en función de la evaluación de desempeño en la que se establecen una serie de objetivos cuantitativos que contribuyen a orientar a la organización hacia la consecución de las metas comunes.

Enfocamos cualquier decisión de revisión retributiva individual de manera objetiva, de modo que la compensación sea justa en función del nivel de responsabilidad y de aportación a los objetivos de la compañía.

Con el objeto de evitar cualquier tipo de inequidad retributiva por género, realizamos anualmente un análisis salarial basado en la metodología de Willis Towers, que permite identificar los posibles casos de inequidad entre mujeres y hombres con puestos de trabajo idénticos. Presentamos en el apartado 8.2 de anexos las remuneraciones medias de las personas del Grupo Euskaltel en 2020 y el análisis de brecha salarial realizado para este periodo.



FORMACIÓN

La actualización de conocimientos es una necesidad constante en nuestra compañía, ya no sólo por la propia evolución tecnológica sino también por el momento de integración y transformación que estamos viviendo que requiere preparar a nuestros profesionales para liderar y afrontar nuevos retos.

El escenario generado por la pandemia nos ha obligado a reorganizar en gran medida la planificación de la formación de nuestro equipo, tanto en la orientación de programas como en las modalidades en que son impartidos, incrementando el número de las formaciones en formato virtual.

Prueba de ello, son la implantación del formato online para los cursos de idiomas y el lanzamiento de nuestra plataforma de formación online a finales del año 2020, que afianzan en la compañía esta modalidad acercan la formación a más profesionales y permiten la gestión flexible del tiempo dedicado.

La planificación de la formación anual se inicia con la detección de las necesidades de cada área lo que nos permite elaborar el Plan de Formación anual con la participación de todos los profesionales de la compañía.

Dentro del bloque de Habilidades, con el objetivo de facilitar la adaptación a la situación provocada por la pandemia, destacamos una acción formativa realizada: "Empresa Adaptada, la nueva normalidad tras de la COVID-19" enfocada al colectivo de Empresa para ayudar a los clientes a aprovechar al máximo las capacidades que ofrece la tecnología.

En el desarrollo de Competencias Técnicas, con el fin de potenciar nuestra capacidad tecnológica y de innovación, hemos reforzado la formación en DCV, Cloud Pública o en tecnologías de fabricantes como VMWare, Microsoft o CISCO; y así como en arquitectura y protocolos de internet como IPV6. Además de la obtención y renovación de certificaciones en ámbitos de Gestión de Proyectos como el Certificado PMP, o en tecnologías específicas como Azure de Microsoft u otras como VMWare o Fortinet. Otro campo de máxima actualidad Data Science, nos ha llevado a formarnos en Power BI, Python, Google Analytics o Fire Fase.

Además de las distintas acciones formativas desarrolladas, trasladamos a nuestro equipo a través de los canales de comunicación habituales (correo electrónico, área de trabajo en la intranet -SharePoint-, Microsoft Teams) información acerca de actuaciones desarrolladas por el Grupo en materia de gestión ambiental, compromiso social y desempeño ético, haciéndoles partícipes de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. En este sentido, compartimos información y recomendaciones prácticas para contribuir, por ejemplo, a la lucha contra el cambio climático y el consumo responsable de recursos naturales.

21.383,5
HORAS DE
FORMACIÓN

533h habilidades personales

14.035,5h competencias técnicas

6.815h en idiomas



3,3 de 4

Satisfacción medida del equipo con la formación recibida

DESARROLLO PROFESIONAL

La implementación del GGS nos permitirá construir y objetivar un modelo de desempeño de nuestras personas.

Actualmente contamos con un modelo de evaluación centrado en la consecución de objetivos. El proceso se inicia con la fijación de objetivos, y contempla dos momentos de evaluación, uno intermedio para realizar un seguimiento del estado de los objetivos y una evaluación final que cierra el ciclo anual de evaluaciones. El 100% de las personas de la compañía tienen evaluación del desempeño.

Con este nuevo modelo cada persona tiene asignado un puesto graduado según el GGS y un rol según el grado de responsabilidad que asume en la compañía. Cada uno de los roles, tienen unas competencias asignadas

Cada profesional será evaluado sobre las competencias asignadas a su rol, lo que le permitirá identificar áreas de mejora sobre las que enfocar su desarrollo profesional y sobre las que establecer una consolidación dentro de su rol.

En la medida en que un profesional asuma un nuevo rol, le aplicarán nuevas competencias sobre las que se deberá ir consolidando.



PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO SOCIAL

Tras el cambio organizativo abordado en el año 2019 que tuvo como principal objetivo la unificación de la organización, se hacía necesario preguntar a nuestros y nuestras profesionales sobre su nivel de satisfacción, por lo que en el mes de febrero se invitó a todas las personas del Grupo a participar en la Encuesta de Satisfacción.

Posteriormente, además de presentar los resultados al Comité Ejecutivo y a la representación legal de los trabajadores, los resultados se trabajaron con los empleados, segmentados en grupos heterogéneos y no muy numerosos para fomentar la puesta en común de sus opiniones acerca de temas del día a día en su trabajo y enriquecer las conclusiones con la aportación de personas de las diferentes áreas de la compañía y de los distintos territorios.

Las conclusiones obtenidas tanto del resultado de Encuesta de Satisfacción como de las reuniones con los equipos nos aportaron información valiosa, clave para elaborar un Plan de Acción que nos está permitiendo trabajar a lo largo del 2020 y del 2021 con foco en la comunicación interna corporativa y operativa, en la consolidación de la organización y en el desarrollo del liderazgo, para conseguir el objetivo último de generar y reforzar el orgullo de pertenencia en el Grupo.

Dentro del equipo de profesionales los agentes sociales tienen un papel protagonista como portavoces de las necesidades colectivas. La compañía mantiene un diálogo social fluido que se ha visto reflejado en este año en el número de reuniones extraordinarias que se han celebrado con los comités de Seguridad y Salud de los tres territorios para la gestión de las medidas extraordinarias tomadas por la COVID-19 así como también en las mesas de negociación activas durante el año 2020. Fruto de estas negociaciones se han firmado:

- Plan de Igualdad de R Cable y Telecable, aprobado en abril.
- Plan de Igualdad de Euskaltel, aprobado en julio.
- Convenio Colectivo de la R Cable y Telecable, firmado en diciembre.

Con la firma del II Convenio de R Cable y Telecable, se integran las condiciones laborales de los centros de Asturias y Galicia que hasta ahora se regían por dos convenios diferentes, el Convenio Sectorial de Empresas Concesionarias de Fibra Óptica, con sus mejoras y el I Convenio de R Cable Galicia.

Por otra parte, para la plantilla de Euskaltel sigue siendo de aplicación el II Convenio Colectivo de Euskaltel S.A. Si bien, la mesa de negociación constituida en 2020 sigue trabajando con el objetivo de acordar un nuevo documento legal.

El 85,37% de las personas de nuestro equipo están cubiertas por los convenios colectivos propios del Grupo, excluyendo a gerentes y directivos.



TIEMPO DE TRABAJO Y CONCILIACIÓN

Como compañía creemos que la flexibilidad es un elemento clave para la gestión y organización del tiempo de trabajo, respetando en todo momento la legalidad vigente y los convenios colectivos de aplicación en los que se regula la jornada anual que cada año se concreta en un calendario laboral.

La flexibilidad horaria permite que cada persona pueda adaptar su horario a sus necesidades de conciliación, el 100% de la plantilla tiene esta posibilidad. El Convenio firmado para los centros de Galicia y Asturias contempla además la flexibilidad en el lugar de trabajo, permitiendo que las personas puedan disponer de un máximo de 5 días de teletrabajo al mes. No obstante, las circunstancias sanitarias generadas por la pandemia de la COVID-19 han propiciado la prevalencia del teletrabajo, determinado la necesidad para el Grupo Euskaltel de trabajar a lo largo del 2021 en una política de desconexión digital cuyos principios ya recogemos en el convenio colectivo firmado en diciembre. En este sentido, profundizaremos en la formación y sensibilización de nuestros y nuestras profesionales sobre el uso razonable de los medios digital y la prevención de la fatiga informática.

Los textos legales de aplicación en cada territorio son especialmente atentos con la regulación de permisos relacionados con la maternidad, así, por ejemplo, cabe destacar el permiso de baja maternal posterior al parto que permite la incorporación al trabajo con una jornada de 6 horas sin reducción del salario durante el primer año del descendiente, la posibilidad de acumular los días de lactancia, o las licencias para hacer frente a necesidades de cuidado de familiares.

Durante 2020, 22 personas de nuestro equipo han disfrutado de permisos parentales (12 hombres y 10 mujeres), una persona más que en 2019.

En todas las compañías se aplican las medidas previstas por cada uno de los convenios colectivos en materia de vacaciones, permisos, licencias, excedencias y permisos de maternidad y paternidad.



ATRACCIÓN DEL TALENTO

Desarrollamos programas para atraer, captar y conservar el talento del mercado, incorporando a los perfiles profesionales necesarios para el desarrollo de nuestro negocio.

Contamos con convenios con las principales universidades de cada uno de los territorios que nos permiten ofrecer a sus alumnos prácticas académicas y así, ayudarles en su primer acercamiento al entorno laboral. Esa colaboración se extiende también a diversas Fundaciones para ofrecer a los jóvenes, becas de colaboración y acompañarlos en su primera experiencia laboral.

En este ámbito y aunque con una mayor presencia virtual dadas la situación de pandemia, hemos continuado con nuestras colaboraciones con foros, así como con universidades, cátedras y acciones específicas para fomentar el desarrollo tecnológico de las mujeres y de vocaciones STEM.



JEPE 2020 de la Facultad de Ingeniería del País Vasco

Participamos con la Facultad de Ingeniería del País Vasco, presentando a los estudiantes las actividades que desarrollamos y las posibilidades de trabajo. Estas jornadas brindan a los estudiantes la posibilidad de ponerse en contacto con los representantes de las empresas y entregar sus currículos estableciendo un primer contacto en su búsqueda de trabajo.

Cátedra de Universidad de Oviedo

La Cátedra Telecable de Vídeo y Redes de Nueva Generación tiene como objetivo promover y fortalecer la relación entre la Universidad de Oviedo y nuestra marca Telecable, a través de un campus de innovación con actividades vinculadas a la realización proyectos de I+D+i, la formación e intercambio de conocimiento entre empresa y Universidad y el acogimiento de alumnos en modalidad de beca.

II Edición de CyberSec@GAL

Primer foro de ciberseguridad de Galicia, con la celebración de una mesa redonda de Tecnológicas Gallegas. Impulsamos este foro desde la cátedra R con las Universidades de Vigo y A Coruña. En esta segunda edición se abordó el tema de los "Riesgos del Teletrabajo".

XX Edición del Foro Tecnológico de Empleo en la Universidad de Vigo

Proyecto común entre las tres escuelas de Ingeniería de la Universidad de Vigo en el que participamos para captar perfiles jóvenes de las Ingenierías en Telecomunicaciones e Informática, así como de los grados en Matemáticas y Física.

Cátedra, Universidades de A Coruña y Vigo

Colaboración orientada a promover el desarrollo cultural, científico y tecnológico sobre la seguridad informática y procurar la aplicación práctica en la sociedad gallega.

III Foro de Ciberseguridad en Galicia

Colaboramos estrechamente con el Foro de Ciberseguridad en Galicia, que en su edición de 2020 contó con la ponencia de la Chief Information Security Officer del Grupo Euskaltel.

Jornadas Tecnológicas 2020

Colaboración con una nueva edición de las Jornadas Tecnológicas, donde compartimos con nuestros clientes Empresa las novedades, tendencias y posibilidades que la tecnología más reciente nos ofrece.

Galicia TIC

Participamos en una mesa temática donde se reflexionó sobre la necesidad de adaptación del mundo empresarial a la nueva realidad digital.

Colaboraciones para la incorporación de estudiantes y recién titulados

Fundación Universidad de A Coruña, Fundación Universidad de Oviedo, Fundación Venancio Salcines, Fundación Novia Salcedo, IFFE Business School, NETT Digital School, Universidad del País Vasco y Universidad de Deusto, Universidad de Vigo, Máster Universitario en Ingeniería de Telecomunicación UPV.

Máster Innovación y Estrategia de la Universidade da Coruña y Máster Ciberseguridad 4.0 UPV

Colaboramos participando como ponentes y con la financiación de becas para promover el desarrollo de los alumnos y alumnas del máster.

Nuestro programa **TalenTU**, está especialmente diseñado para los jóvenes. Con un desarrollo profesional de un año de duración, les ofrece la posibilidad de evolucionar profesional y salarialmente. Si bien en 2020, hemos incorporado a una persona a través de este programa, resultado muy por debajo del balance habitual de TalenTU como consecuencia de los efectos de la pandemia.

Atendiendo a las necesidades del mercado y la compañía, también realizamos captación de perfiles sénior, a través de la publicación de ofertas, de las redes sociales, o la contratación de consultoras especializadas para casos más específicos.

En todos los casos, una vez realizamos las incorporaciones, se inicia un proceso de on boarding para acompañar a la persona recién incorporada y facilitar su integración en la Compañía que incluye, una presentación de la compañía y la recepción de documentación y formación en materias como RGPD, Seguridad y Salud en el trabajo, Calidad, Ciberseguridad o el Código Ético.



6.3. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Enmarcamos dentro de nuestros objetivos estratégicos el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Formalizamos este compromiso en nuestra Política de Igualdad de Oportunidades, aprobada por el Consejo de Administración del Grupo con el fin de marcar los principios básicos de actuación para generar un entorno de trabajo favorable que facilite la conciliación de la vida personal y laboral de nuestros y nuestras profesionales y, en especial, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Fruto de este compromiso, en 2020 se han firmado los planes de igualdad de Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, negociados con los trabajadores en el marco de la Comisión de Igualdad, que constituyen nuestra guía de actuación para asegurar la ausencia de discriminación directa o indirecta en los procedimientos, herramientas y acciones relativas a los diferentes procesos de gestión de la empresa. Para ello, hemos establecido los siguientes objetivos generales, y comunes en gran parte a ambos documentos:

- Desplegar el compromiso con la igualdad involucrando a nuestros grupos de interés mediante acciones concretas y elementos tangibles.
- Aplicar criterios de mérito, capacidad y adecuación al puesto en nuestros procesos de reclutamiento, selección y contratación asegurando un contexto de igualdad de trato y de oportunidades, favoreciendo a su vez el equilibrio de representación de ambos sexos en todas las esferas de nuestra actividad.
- Incorporar al proceso de formación continua la perspectiva de género, incluyendo acciones específicas de sensibilización y formación en materia de igualdad de mujeres y hombres.
- Implementar procesos de promoción y movilidad interna que atiendan a criterios de mérito, capacidad y adecuación al puesto.
- Garantizar la transparencia del Sistema Retributivo de la empresa y la adecuación de este a los principios de igualdad.
- Garantizar la transparencia del Sistema Retributivo de la empresa y la adecuación de este a los principios de igualdad.
- Adoptar un modelo de ordenación del tiempo de trabajo y de conciliación corresponsable que atienda a las necesidades de las personas sin perjuicio del desarrollo profesional y del servicio prestado.
- Desarrollar actuaciones de impacto en la sociedad con perspectiva de género, apoyando principalmente la superación de estereotipos y prejuicios.
- Formalizar de forma expresa nuestro rechazo hacia toda violencia contra las mujeres y nuestro firme compromiso de proteger y apoyar a cualquier víctima de la violencia de género presente en la plantilla.
- Asegurar un entorno de trabajo saludable libre de situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

En 2020 se han firmado los planes de igualdad de Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, negociados con los trabajadores en el marco de la Comisión de Igualdad, que constituyen nuestra guía de actuación para asegurar la ausencia de discriminación directa o indirecta en los procedimientos, herramientas y acciones relativas a los diferentes procesos de gestión de la empresa.





En línea con los dos últimos objetivos, hemos trabajado en la elaboración de un protocolo contra la violencia de género y el acoso por razón de sexo, que se desarrollará a lo largo del año 2021.

Además, los nuevos planes de igualdad contemplan la elaboración de una estadística anual por sexos de todas las medidas de conciliación, para un mejor seguimiento y toma de decisiones.

De acuerdo con el objetivo de sensibilización en materia de Igualdad establecido en los Planes de Igualdad se han organizado 3 cursos, con varias sesiones dirigidos al 100% de los empleados y empleadas del Grupo.

Cabe destacar, que nuestra labor en favor de la igualdad entre hombres y mujeres y el respeto a la diversidad se extiende al compromiso social que mantenemos con las comunidades en las que estamos presentes. La muestra más representativa es nuestra contribución a iniciativas deportivas y culturales que visibilizan el deporte femenino (Telecable Hockey Club, Real Sociedad femenino, SD Eibar Femenina y Athletic Club de Bilbao Femenino) y la diversidad de género (festival de cine Zinegoak).

1.169h
de formaciones
en igualdad

- Sensibilización en materia de Igualdad
- Formación para la Comisión de Igualdad
- Aspectos básicos de Igualdad de Oportunidades.



INTEGRACIÓN DE CAPACIDADES DIVERSAS

Como parte de nuestro compromiso con la integración social y laboral de los colectivos con diversidad funcional e intelectual, ponemos a disposición de nuestro equipo el Plan Familia y el Plan Aflora.

El Plan Aflora está diseñado con la finalidad de detectar discapacidades sobrevenidas en los empleados de Euskaltel, no habiéndose producido en el 2020 ningún caso.

El Plan Familia consiste en una ayuda económica para empleados y empleadas con personas con discapacidad a su cargo, para la participación en programas de inserción laboral y de ocupación de ocio-tiempo libre.

Nuestro compromiso con la integración de personas con discapacidad no se limita a la gestión interna de la compañía. Nos involucramos en iniciativas que buscan impulsar la diversidad y equidad en las empresas, como CEO por la Diversidad, y trasladamos a nuestras colaboraciones externas este afán por impulsar la inclusión social de todas las personas, con independencia de sus capacidades físicas, cognitivas o sensoriales, mediante el apoyo a equipos deportivos de personas con diversidad funcional como el R.C. Deportivo Genuine, Celta Integra, Deportivo Genuine, la Fundación Osasuna, el Universitario Bilbao o el Hernani Rugby, por ejemplo.

Contratamos a Centros Especiales de Empleo la prestación de servicios de recepción, estafeta, atención de llamadas a clientes, generando a través de la renovación de los contratos mercantiles con estos centros, empleo estable. De esta forma, contribuimos a la creación de puestos de trabajo para personas con discapacidad, adaptados a sus capacidades, y respondemos a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. En cuanto a contratación directa, en 2020 una persona con discapacidad forma parte del Grupo Euskaltel.

Asimismo, para garantizar la accesibilidad de las personas con limitaciones físicas a nuestras instalaciones, los edificios de Euskaltel cuentan con las adaptaciones necesarias para su seguridad y comodidad.

Como parte de nuestro compromiso con la integración social y laboral de los colectivos con diversidad funcional e intelectual, ponemos a disposición de nuestro equipo el Plan Familia



6.4. BIENESTAR Y SALUD DE NUESTRO EQUIPO

Para la gestión del bienestar y la salud de nuestras personas tenemos implantada, dentro de nuestro Sistema de Gestión Integrado, una Política y un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo certificado, que nos permite proporcionar las medidas de control y prevención más efectivas para garantizar la seguridad, salud y bienestar (físico, mental y social) a las personas de nuestro equipo.

En 2020 se ha migrado con éxito la certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a la nueva norma ISO 45001. Además del cumplimiento de la normativa vigente, contar con esta certificación supone una garantía de la eficacia y mejora continua de nuestro sistema de gestión preventiva para todas las personas con las que nos relacionamos: empleados y empleadas, clientes y proveedores.

En 2020 se ha homogeneizado la gestión de la SST en Galicia y Asturias, y se han dado los pasos para extender el mismo modelo a País Vasco para que el nivel de prevención y seguridad en todas las empresas del Grupo sea el mismo.

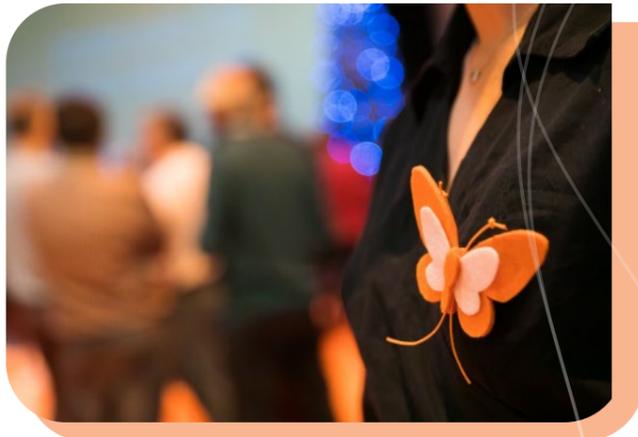
Contamos con tres Comités de Seguridad y Salud, en Asturias, Galicia y País Vasco, dedicados a la gestión y seguimiento de iniciativas llevadas a cabo en este ámbito, con los cuales nos hemos coordinado y mantenido un diálogo constante y abierto para hacer frente a las nuevas exigencias y necesidades provenientes de la crisis de la COVID-19.

En este contexto, nuestras y nuestros profesionales del área de salud y seguridad laboral han trabajado en el diseño e implantación de un protocolo específico de medidas preventivas de contagios en el entorno laboral: el Protocolo Anti-Covid 19 del Grupo Euskaltel, que ha sido certificado por AENOR.

Cabe señalar que como parte del protocolo de actuación COVID, ofrecemos un test serológico una vez que los servicios de salud pública dan el alta tras haber contraído la COVID-19, de forma que aseguramos que las personas ya no tienen activo el virus antes de reincorporarse a su puesto de trabajo.

Como resultado de nuestra gestión en esta materia hemos registrado solamente 1 accidente laboral sin baja y ningún caso de enfermedades profesionales.

En 2020 registramos un total de 21.076,30 horas de absentismo, que corresponden a tiempo de recuperación por enfermedad común.



EMPRESA SALUDABLE

Desde el año 2019 desarrollamos el proyecto KRT Saludable 4.0, que promueve actuaciones de prevención de la salud que permiten a nuestro equipo conocer su estado de salud, contribuyendo así la detección temprana de enfermedades y al fomento de hábitos saludables, del cual destacan en 2020 las siguientes iniciativas:

- Cardioprotección de todos los centros de trabajo no ubicados en entornos urbanos.
- Reconocimientos médicos con amplio conjunto de pruebas médicas, ofrecidos anualmente a la plantilla e inclusión de marcadores cancerígenos sin cargo.
- Campaña de vacunación antigripal.

CERTIFICADO COVID



Acciones COVID

Uno de los ejes de acción más importantes en el contexto de la pandemia ha sido la aplicación de las medidas para asegurar la salud de nuestros profesionales: **como medida básica el 100% de la plantilla y el 90% de los colectivos de atención al cliente desarrollaron sus funciones en modalidad de teletrabajo incluso antes de la implantación del estado de alarma**, mientras el 70% de los puntos de venta se mantuvieron abiertos por tratarse de servicios esenciales, según el Real Decreto-ley 10/2020 de 29 de marzo, en horario reducido y con todas las medidas de seguridad exigidas.

En este contexto, trasladamos constantemente mensajes de consumo responsable de las telecomunicaciones para evitar momentos de congestión en ciertos servicios, pero nunca desde una alarma de imposibilidad de servicio, sino desde una mejora de la experiencia.

- **Potenciar el uso de la telefonía fija para las llamadas de voz, tener que estar confinados en casa.**
- **Usar la red wifi fija para acceder a Internet.**
- **Utilizar herramientas colaborativas** (Skype, Teams, WhatsApp, etc) también para las comunicaciones de voz.
- **Evitar el envío de ficheros pesados y sustituirlos por enlaces.**
- **Descargar los ficheros pesados en las «horas valle»** (de poco tráfico).
- **Realizar audioconferencias en lugar de videoconferencias.**

Asimismo, para mantener y asegurar las condiciones y ambiente de trabajo favorables para nuestros empleados, hemos desarrollado diferentes herramientas enfocadas al cuidado de la salud de nuestros empleados en el teletrabajo, como la implementación de una cuenta de consultas específicamente dedicada a cuestiones relacionadas con la COVID-19 y un SharePoint específico de bienestar y salud, garantizando así un flujo de información constante con acceso permanente sobre diversas temáticas especialmente relevantes en la situación de teletrabajo como pautas de ergonomía e higiene postural, recomendaciones para favorecer el bienestar emocional, consejos de alimentación saludable o sugerencias para mantenernos físicamente activos.

Cabe señalar que como parte del protocolo de actuación COVID, ofrecemos un test serológico una vez que los servicios de salud pública dan el alta tras haber contraído la COVID-19, de forma que aseguramos que las personas ya no tienen activo el virus antes de reincorporarse a su puesto de trabajo.

GOBERNANZA, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Transparencia, ética y gestión responsable son los valores que guían nuestro Gobierno Corporativo en la ejecución de sus funciones de control y dirección de la actividad del Grupo y en sus relaciones con nuestros accionistas.

Dentro de nuestro Plan Estratégico 2020-2025 nos hemos propuesto fomentar una cultura de integridad y responsabilidad en todos los territorios, en todas las operaciones y en todas las personas que formamos parte del Grupo, desarrollando un modelo de negocio ético, transparente y confiable.

Para ello estamos trabajando en el desarrollo y actualización de políticas corporativas en ámbitos ASG, aplicando las recomendaciones de la CNMV sobre Buen Gobierno y refuerzo del gobierno corporativo. El principal ejemplo de nuestros avances es la Política de Sostenibilidad recientemente aprobada por el Consejo de Administración.

Asimismo, reforzamos nuestro compromiso de rigor y transparencia en el reporte de información no financiera y la rendición de cuentas, consolidando nuestro posicionamiento como empresa responsable ante nuestros grupos de interés.





- Nombramiento de 2 nuevas consejeras alcanzando el 40% de representación femenina en nuestro consejo de Administración**



- Rendición de cuentas en materia financiera y no financiera**
- Modelo de Compliance Penal y Antisoborno certificado por AENOR conforme a las normas UNE 19601 e ISO 37001**
- Formaciones sobre nuestro Código Ético y Política Anticorrupción**
- Nueva Política de Sostenibilidad**



- Estamos adheridos a la Green Recovery Alliance por una recuperación económica centrada en la lucha contra el cambio climático**



- Plan Estratégico de Sostenibilidad 2020-2025**
- Formamos parte del FTSE4Good IBEX**



7.1. GESTIÓN TRANSPARENTE HACIA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Uno de los hitos más relevantes en el desarrollo de nuestro compromiso con la gestión responsable y la comunicación transparente con nuestros grupos de interés es la publicación en 2006 de nuestra primera Memoria de Sostenibilidad, desarrollada como ejercicio de rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés y de autoevaluación para la de mejora continua de nuestra actividad. Desde entonces, no hemos cesado en esta tarea de recopilar y difundir públicamente en nuestras memorias anuales nuestro desempeño y contribución al desarrollo sostenible, ejerciendo nuestra responsabilidad con la transparencia hacia todos los agentes interesados.

De igual forma, con el objetivo de primar la transparencia en las relaciones con nuestros grupos de interés, mantenemos públicas en nuestras webs corporativas las políticas que rigen en los diferentes ámbitos de organización del Grupo y las certificaciones que acreditan nuestros sistemas de gestión.



7.2. MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Basamos el Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo Euskaltel en el compromiso asumido con las mejores prácticas de buen gobierno y de ética y responsabilidad empresarial en todos los ámbitos de actuación de la compañía.

A nivel global, el Sistema de Gobierno Corporativo se apoya, básicamente, en los Estatutos Sociales, las políticas corporativas y los reglamentos de funcionamiento de los órganos sociales.

Contamos con un Código Ético e Instrucciones de Conducta. Asimismo, nos hemos dotado de un sistema de prevención penal, implantando un Sistema de Gestión de Riesgos Penales y un Sistema de Gestión Antisoborno, certificados por AENOR bajo las normas UNE 19601 y la ISO 37001, respectivamente. En esta materia contamos con la Política Corporativa de Compliance Penal y la Política Corporativa Anticorrupción, así como con la Política Fiscal y la Política Corporativa de Conflictos de Interés.

En lo tocante a nuestro máximo órgano de gobierno, son de aplicación el Reglamento del Consejo de Administración, y las siguientes políticas: Política de Selección de Consejeros, la Política de remuneraciones de Consejeros y la Política de Contratación y de Relaciones con los Auditores de Cuentas.

Además, para garantizar el respeto a las normas contra el abuso de mercado y garantizar el trato semejante a los accionistas que se encuentren en la idéntica posición, disponemos de una Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración del Grupo Euskaltel tiene asignados los más amplios poderes y facultades para administrar y representar a la compañía. Aprueba la estrategia corporativa y la organización necesaria para su implementación. Asimismo, supervisa y controla que la alta dirección cumpla con los objetivos marcados y respete el objeto e interés social del Grupo.

El Consejo de Administración está formado por 10 Consejeros (4 mujeres y 6 hombres), de los cuales 1 es ejecutivo (Consejero Delegado), 4 son dominicales, 4 son independientes y 1 es externo (Presidente no ejecutivo), así como por el Secretario y la Vicesecretaria del Consejo.

En septiembre de 2020 la Junta General Extraordinaria de Accionistas del Grupo Euskaltel designa como consejeras independientes a Dña. Beatriz Mato Otero y a Dña. Ana García Fau. Con estos nombramientos avanzamos en la adecuación de la estructura del Consejo de Administración a las normas de Buen Gobierno Corporativo al adoptar una composición paritaria (40% de mujeres), con el nombramiento en septiembre de dos nuevas consejeras, y de consejeros independientes y por la reducción del número de miembros del Consejo a 10.

Avanzamos en la adecuación de la estructura del Consejo de Administración a las normas de Buen Gobierno Corporativo al adoptar una composición paritaria (40% de mujeres), con el nombramiento en septiembre de dos nuevas consejeras, y de consejeros independientes y por la reducción del número de miembros del Consejo a 10



Todos y todas los miembros del Consejo de Administración son Consejeros externos salvo el consejero delegado, D. José Miguel García Fernández, que es ejecutivo.

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

MIEMBROS	CARGO	CATEGORÍA	FECHA PRIMER NOMBRAMIENTO
D. Xabier Iturbe Otaegi	Presidente no Ejecutivo	Externo	29-10-2019
D. José Miguel García Fernández	Consejero delegado	Ejecutivo	10-07-2019
D. Eamonn O'Hare	Vocal	Dominical	10-07-2019
D. Robert Samuelson	Vocal	Dominical	10-07-2019
Kartera 1, S.L, representada por Dña. Alicia Vivanco González	Vocal	Dominical	27-06-2016
Corporación Financiera Alba, S.A, representada por D. Javier Fernández Alonso	Vocal	Dominical	01-06-2018
Dña. Belén Amatriain Corbi	Vocal	Independiente	31-03-2015
D. Iñaki Alzaga Etxeita	Vocal	Independiente	31-03-2015
Dña. Beatriz Mato Otero	Vocal	Independiente	29-09-2020
Dña. Ana García Fau	Vocal	Independiente	29-09-2020
D. José Ortiz Martínez	Secretario No Consejero		27-11-2019
Dña. Cristina Sustacha Duñabeitia	Vicesecretaria No Consejera		25-02-2020

El Consejo de Administración confía 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 debe seguir el Grupo.

ORGANIZACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El funcionamiento y organización del Consejo de Administración del Grupo se regula en el Reglamento del Consejo de Administración, que contiene los principios de actuación del Consejo, las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros, con el objetivo de lograr la mayor transparencia, eficacia, impulso y control en sus funciones de administración, supervisión y representación del interés social.

Entre las competencias asumidas por el Consejo de Administración se incluye la aprobación de las políticas y estrategias generales del Grupo y, en particular, el plan estratégico o de negocio, la política de inversiones y financiación; la definición de la estructura del grupo de sociedades; la política de sostenibilidad; la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control; la política de dividendos, la de autocartera y, en especial, sus límites.

Asimismo, en el Reglamento del Consejo de Administración se define su obligación de evaluar anualmente su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, el funcionamiento de sus Comisiones y el desempeño y la aportación de cada consejero.

Complementariamente, la operativa del Consejo se sustenta sobre la constitución de comisiones específicas con competencias especiales en función del ámbito de actuación para el que se constituyan, que describiremos más adelante, y de acuerdo a las siguientes políticas que le son de aplicación:

- POLÍTICA DE SELECCIÓN DE CONSEJEROS:** dirigida a favorecer una composición apropiada del Consejo de Administración, asegura de manera pública, concreta y verificable, que las propuestas de nombramiento o reelección de consejeros se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración. Establece criterios que favorecen la diversidad de conocimientos, experiencias y sexos en su composición, procurando conseguir un adecuado equilibrio, así como la meritocracia entre los candidatos más cualificados.
- POLÍTICA DE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS:** aprobada por la Junta General de Accionistas y supervisada por la Comisión de Retribuciones, establece un sistema de remuneración de consejeros orientado a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo del Grupo e incorpora las cautelas necesarias para evitar la asunción excesiva de riesgos y la recompensa de resultados desfavorables.
- POLÍTICA DE CONTRATACIÓN Y DE RELACIONES CON LOS AUDITORES DE CUENTAS:** establece los principios generales de la relación del Consejo de Administración, y del Grupo en general, con el Auditor de Cuentas.

COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración tiene constituidas en su seno tres comisiones: la Comisión de Auditoría y Control, la Comisión de Nombramientos y la Comisión de Retribuciones. Estas 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. Se rigen por lo previsto, tanto en los Estatutos Sociales, como en sus propios Reglamentos internos de funcionamiento.

Su principal función es asistir, informar y formular propuestas al Consejo de Administración en las materias que le sean asignadas en cada momento, y están compuestas por entre 3 y 7 consejeros externos (dominicales o independientes).



COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Tiene atribuidas funciones relativas a la supervisión de la eficacia del control interno del Grupo, así como de sus sistemas de gestión de riesgos y de la elaboración y presentación de información financiera y no financiera, entre otras. Se rige por el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control.



COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

Es el ente encargado de definir las funciones y aptitudes necesarias para formar parte del Consejo de Administración, establecer el objetivo de representación equilibrada de ambos sexos en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo, así como elevar al Consejo las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por la Junta General de Accionistas; entre otras competencias. Su funcionamiento está regulado por el Reglamento de la Comisión de Nombramientos.



COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

Sus facultades básicas se enfocan en proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones de los consejeros y de la alta dirección y la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los consejeros ejecutivos. De igual forma, es la encargada de velar por la transparencia de las retribuciones y la inclusión de información acerca de las remuneraciones de los Consejeros en la Memoria anual, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros. Su funcionamiento está regulado por el Reglamento de la Comisión de Retribuciones. Anualmente, publicamos el Informe de Remuneraciones de los Consejeros del Grupo Euskaltel, que incluye los datos de remuneración media de los Consejeros además de información relevante respecto a la composición y determinación de estas retribuciones.

INFORME DE RETRIBUCIONES DEL CONSEJO: <https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo>

7.3. MODELO DE GESTIÓN DE ACCIONISTAS

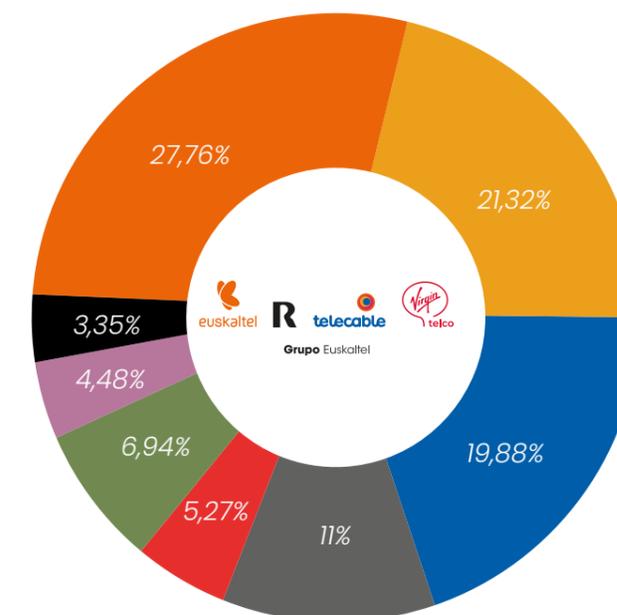
Estructurado a nivel global sobre la Política de Comunicación y de Contacto con Accionistas e Inversores, se complementa con el Reglamento de la Junta General de Accionistas y el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, que conforman en su conjunto el modelo para las relaciones con los accionistas.

La Política de Comunicación y Contacto con Accionistas e Inversores aprobada por el Consejo de Administración tiene como ejes fundamentales el pleno respeto a las normas contra el abuso de mercado; y el trato semejante a los accionistas que se encuentren en la idéntica posición.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL

A continuación, presentamos la composición del accionariado del Grupo Euskaltel a 31 de diciembre de 2020:

- ZEGONA COMMUNICATIONS PLC
- KUTXABANK, S.A.
- CORPORACIÓN FINANCIERA ALBA, S.A.
- CAPITAL RESEARCH AND MANAGEMENT COMPANY
- NN GROUP N.V.
- ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.
- CIAM
- RESTO



7.4. MODELO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS

El Modelo de Cumplimiento Normativo del Grupo Euskaltel, unificado y actualizado en 2017 para integrar las compañías del Grupo y crear un modelo único y coordinado de Compliance, reúne los modelos de cumplimiento para la gestión de riesgos penales, de riesgos de soborno y corrupción y de riesgos no penales.

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

Los riesgos que se identifican, priorizan y gestionan a tiempo, nos permiten evitar cualquier efecto adverso y garantizar siempre la mejor experiencia y servicio para nuestros clientes.

Los principios básicos que deben regular la actuación del Grupo para el control y la gestión de sus riesgos y las principales responsabilidades en dicha gestión se regulan en la Política Corporativa de Control y Gestión de Riesgos.

El alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos Corporativos del Grupo afecta a todas las empresas que lo integran, y abarca los siguientes tipos de riesgo, en función del posible origen del evento:

- Riesgos Estratégicos.
- Riesgos Financieros.
- Riesgos Regulatorios.
- Riesgos asociados a la Sostenibilidad.
- Ciberriesgos.
- Riesgos Operativos u Operacionales.
- Riesgos Reputacionales.
- Riesgos de Información.

Para maximizar la operatividad y eficiencia de la gestión de riesgos corporativos, unificamos en una herramienta informática de referencia internacional los modelos de gestión de riesgos RGPD, SCIIF, Ciberseguridad, Penal y Anticorrupción, permitiendo una gestión coordinada de riesgos y una mejora de su tratamiento interno.

Sobre dicha herramienta identificamos y evaluamos los riesgos, establecemos los controles para mitigarlos y, en definitiva, se despliega el sistema de control y gestión de riesgos dando trazabilidad a las actuaciones de control realizadas, y archivando las evidencias para facilitar el acceso a las mismas para poder así acreditar su existencia.



ORGANIZACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Entre los instrumentos de gestión del cumplimiento normativo del Grupo destacan:

- Código Ético y Canal Ético.
- Modelo de Gestión de Riesgos Penales y Antisoborno.

Estos instrumentos establecen los principios y pautas de conducta a los que debe atenerse el comportamiento de las personas del Grupo y de aquellas que trabajan en su nombre, en sus relaciones internas y hacia el exterior en su desempeño diario. El Canal ético permite comunicar, con garantía de confidencialidad y libre de cualquier represalia, incumplimientos de la normativa interna y externa aplicable al Grupo, así como realizar consultas en materia de Cumplimiento y gestionar los riesgos penales y de soborno y corrupción del Grupo.

CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético del Grupo Euskaltel desarrolla los valores y principios básicos de actuación corporativos que aplicamos a nuestra operativa y relaciones con los grupos de interés.

PRINCIPIOS CÓDIGO ÉTICO



Se trata de una herramienta clave en nuestra gestión, al establecer las directrices de conducta que deben prevalecer en todos los ámbitos de nuestra actividad y que, por tanto, son exigibles a todas las personas que formamos parte del grupo, desde el Consejo de Administración hasta los empleados, incluyendo también a nuestros proveedores.

Así mismo, hemos establecido mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento del Código Ético, que conforman en conjunto el Modelo de Debida Diligencia, basado en la divulgación, formación y vigilancia del comportamiento de las personas del Grupo, conforme a los principios y pautas dictadas.

En 2020, el 99,65% de nuestros empleados y empleadas ha recibido formación sobre el Código Ético y se ha comprometido expresamente a su cumplimiento.

Como instrumento de reporte y seguimiento, contamos también con el Canal Ético para la aclaración de dudas, realización de consultas y recoger comunicaciones de incumplimientos. En el último ejercicio se ha decidido llevar a cabo la revisión del Canal Ético del Grupo adaptarlo a la directiva 2019/1937. Durante el año 2020, se recibieron y tramitaron 55 comunicaciones a través del Canal Ético, si bien ninguna de ellas tiene repercusión penal, siendo todas íntegramente resueltas.

En 2020, el 99,65% de nuestros empleados y empleadas ha recibido formación sobre el Código Ético y se ha comprometido expresamente a su cumplimiento.



MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS PENALES Y ANTISOBORNO

El Modelo de Gestión de Riesgos Penales y Antisoborno del Grupo Euskaltel, establecido en el Manual de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno, es uno de los principales instrumentos de gestión que empleamos, junto con otros elementos, para prevenir la comisión de delitos y fomentar una cultura corporativa basada en la ética, el cumplimiento normativo y contraria al soborno y la corrupción.

En el año 2020 realizamos una formación general sobre el Manual de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno, impartida a más de 485 profesionales de nuestro Grupo. Asimismo, en ejecución del

Plan de comunicación y formación sobre cumplimiento normativo, realizamos formaciones de la Política Anticorrupción (además de la formación sobre el Código Ético). En 2020 un 98,62% de nuestro equipo ha completado formaciones en materia de anticorrupción y aceptado expresamente la Política Anticorrupción del Grupo, alcanzando a un total de 573 personas.

Adicionalmente, como elementos de despliegue y cobertura de las disposiciones integradas en el Manual de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno, nuestro Consejo de Administración ha aprobado las siguientes políticas:

■ POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIANCE PENAL:

aprobada en julio de 2020, se configura como el marco general del modelo de organización y gestión de los riesgos penales y expresa de forma taxativa nuestra postura de tolerancia cero ante la comisión de delitos en el seno de nuestras operaciones.

■ POLÍTICA CORPORATIVA ANTICORRUPCIÓN:

centraliza la gestión específica de los delitos de soborno y corrupción. Todos nuestros profesionales aceptan y asumen su cumplimiento de forma expresa tras recibir la respectiva formación sobre su contenido.

■ POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA:

disponemos de una Política Fiscal Corporativa en virtud de la cual nos comprometemos expresamente a impulsar la aplicación de buenas prácticas fiscales y favorecer la consecución del interés social evitando riesgos e ineficiencias fiscales en la ejecución de las decisiones de negocio, basando nuestras relaciones con las Administraciones Tributarias en los principios de transparencia, confianza, buena fe y lealtad y en el cumplimiento de las normas tributarias en los distintos territorios en los que operamos.

■ POLÍTICA CORPORATIVA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS:

aprobada por el Consejo de Administración, desarrolla el Código Ético del Grupo en lo referente a las posibles situaciones de conflicto de interés que puedan afectar tanto a los Consejeros como a los y las profesionales del Grupo, define la situación de conflicto de interés, los tipos de situaciones y las personas vinculadas a Consejeros y Profesionales y establece Principios Generales y Particulares de actuación.

Nuestro Modelo de Gestión de Riesgos Penales y Antisoborno ha obtenido en 2020 el certificado AENOR del Sistema de Gestión de Riesgos Penales según la Norma UNE 19601 y del Sistema de Gestión Antisoborno según la Norma UNE ISO 37001, certificaciones que validan nuestra gestión en materia de detección, prevención y lucha contra las conductas relacionadas con la comisión de delitos en general, y de corrupción y soborno en particular.

En el Manual de prevención de riesgos penales y antisoborno hemos identificado que en el ejercicio de nuestra actividad pueden ejecutarse actuaciones que podrían suponer la comisión de 16 delitos del Código Penal encuadrados en un concepto amplio de corrupción, entre los que se encuentra el blanqueo de capitales. Para cada uno de estos riesgos evaluamos su probabilidad y el impacto de su comisión y establecemos los controles correspondientes para prevenirlos.

Durante el año 2020 no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención de las normativas y el Buen Gobierno establecidos por el Grupo.



Nuestro Modelo de Gestión de Riesgos Penales y Antisoborno ha obtenido en 2020 el certificado AENOR del Sistema de Gestión de Riesgos Penales según la Norma UNE 19601 y del Sistema de Gestión Antisoborno según la Norma UNE ISO 37001, certificaciones que validan nuestra gestión en materia de detección, prevención y lucha contra las conductas relacionadas con la comisión de delitos en general, y de corrupción y soborno en particular.

RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Todas las actividades del Grupo Euskaltel, independientemente del lugar en el que se desarrollen, cumplen, promueven y respetan los Derechos Humanos y Laborales recogidos en la legislación nacional e internacional, que subyacen a nuestra operativa y normas de conducta, y entre otros:

- La Declaración Universal de Derechos humanos.
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE.
- La Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo.

La Debida Diligencia del Grupo Euskaltel en materia de Derechos Humanos se configura en:

- Nuestro Código Ético, que contiene cláusulas en materia de Derechos Humanos que deben cumplir todos los miembros del Grupo.
- Las formaciones relativas al Código Ético impartidas a todo el equipo.
- El Canal Ético, donde todos los empleados y empleadas pueden realizar consultas y están obligados a denunciar actuaciones que puedan suponer vulneraciones de Derechos Humanos. El Canal Ético es público para todos los empleados en las intranets corporativas, y para todos los grupos de interés en las páginas web corporativas de las compañías del Grupo.
- Obligación de aceptar el contenido del Código Ético, establecida para todos los proveedores que se incorporan a nuestra cadena de suministro. De igual forma, tienen a su disposición el Canal Ético para comunicar potenciales vulneraciones de los Derechos Humanos en el ámbito de su relación comercial con el Grupo.

El Código Ético y el Canal Ético del Grupo cubren todos los riesgos potenciales de vulneración de Derechos Humanos. Así mismo, dado que nuestra actividad y volumen de compras son fundamentalmente locales, nacionales o dentro de la Unión Europea, no existe un riesgo significativo de incumplimiento en este ámbito dentro de nuestra cadena de suministro.

Durante el año 2020 no existieron denuncias por casos de vulneración de derechos humanos realizadas contra el Grupo Euskaltel.

Acciones COVID

Desde el Consejo de Administración y la Alta Dirección se han adoptado medidas para asegurar el correcto funcionamiento y desarrollo de nuestra actividad durante los meses de mayor gravedad de la alerta sanitaria. Las principales acciones realizadas fueron:

- **Creamos un Comité de Continuidad** encargado de velar por la continuación de nuestras operaciones.
- **Los proveedores encargados del mantenimiento y evolución de nuestros sistemas continuaron desarrollando sus funciones en modalidad de teletrabajo** manteniendo la eficacia y puntualidad de resolución habitual.
- **Identificamos las actividades críticas para la continuidad de los servicios**, y los responsables de dichas áreas se han diversificado en diferentes localizaciones geográficas.
- **Firmamos un compromiso con los principales operadores de telecomunicaciones nacionales y el Gobierno** para garantizar la conectividad de las personas y las empresas.
- **Realización de juntas de accionistas a puerta cerrada y reuniones virtuales** del Consejo de Administración.

ANEXOS



8.1. ACERCA DE ESTA MEMORIA

ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

Esta memoria de sostenibilidad incluye los principales resultados de las actividades que desarrollamos como el Grupo Euskaltel en materia de sostenibilidad durante el año 2020, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

El alcance abarca la información del Grupo Euskaltel, que integra a Euskaltel S.A. y sus dependientes R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. y EKT Cable y Telecomunicaciones, S.L.U.

Aquí presentamos nuestra relación con los grupos de interés, la gestión de riesgos y el análisis de los impactos y contribuciones positivas de nuestra operación, en materia económica, social y ambiental. Para su elaboración nos basamos en el sistema de reporte de información financiera y no financiera que implementamos en el Grupo Euskaltel, así como en las iniciativas que desarrollamos en los territorios en los que desempeñamos nuestra actividad.

Publicamos este informe dando continuidad a la última memoria publicada en 2020 en la que analizamos el desempeño correspondiente al año 2019.

En este ejercicio anual de reporte exponemos las acciones e indicadores implementados como contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, con las que respondemos también a nuestro compromiso corporativo con los Diez (10) Principios del Pacto Mundial y la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.

CRITERIOS DE ELABORACIÓN

Hemos seleccionado e incluido contenidos de conformidad con los principios y requerimientos definidos por las versiones más actualizadas de las guías GRI Standards en su opción exhaustiva, atendiendo a las Recomendaciones de Buen Gobierno de la CNMV y especialmente a las cuestiones exigidas por la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, del 28 de diciembre.

La información presentada se amplía y tiene relación con los contenidos publicados en la página web del Grupo Euskaltel, con las Declaraciones Ambientales EMAS, con el Informe Anual de Gobierno Corporativo y con las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2020.

La presente Memoria forma parte del Informe de Gestión del Grupo Euskaltel, por lo que es sometida a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que este, a fin de dar cumplimiento a las directrices establecidas en la Ley 11/2018.



KPMG Asesores, S.L.
Torre Realia
Plaça d'Europa, 41,43
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona

Informe de Verificación Independiente de la Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera Consolidado de Euskaltel, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2020

A los Accionistas de Euskaltel, S.A.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, de la Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera 2020 (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Euskaltel, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) 1)2).

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de contenidos de la Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos de la Ley 11/2018" que figura en el citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía. Paseo de la Castellana, 259C - Torre de Cristal - 28046 Madrid

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8, H. M. 249.480, Inscrp. 1.ª N.I.F. B-82496650



2

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "Materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.



3

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Euskaltel, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos de la Ley 11/2018" incluida en la citada Memoria.

Otras cuestiones

Con fecha 25 de febrero de 2020 otros verificadores emitieron su informe de verificación independiente del Estado de Información no Financiera consolidado de Euskaltel, S.A. y Sociedades dependientes del ejercicio 2019 en el que expresaron una conclusión favorable.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

25 de febrero de 2021

8.2. DETALLE DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA DEL EQUIPO DEL GRUPO EUSKATEL

A continuación exponemos la distribución de nuestro equipo humano y las variaciones producidas a lo largo de 2020 (excluyendo al Presidente y CEO).

Este año se ha distribuido a la plantilla siguiendo la metodología de GGS, que nos permite definir los diferentes roles existentes en la compañía.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA

□ DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA POR SEXO Y EDAD EN 2019 Y 2020

EDAD	2019			2020		
	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL
<= 30 AÑOS	8	3	11	5	5	10
> 30 AÑOS Y <= 50 AÑOS	227	235	462	212	213	431
> = 51 AÑOS	30	83	113	46	100	140
TOTAL GENERAL	265	321	586	263	318	581

□ DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA POR SEXO Y GRUPO PROFESIONAL EN 2019 Y 2020

GRUPO PROFESIONAL 2019	M	H	TOTAL
DIRECTORES	44	22	26
GERENTES	17	33	50
OTROS EMPLEADOS	244	266	510
TOTAL	265	321	586

GRUPO PROFESIONAL 2020	M	H	TOTAL
EQUIPO DIRECTIVO	2	16	18
EQUIPO GESTIÓN	14	21	35
MANDOS INTERMEDIOS	35	50	85
EQUIPO TÉCNICO	158	220	378
EQUIPO SOPORTE	54	11	65
TOTAL	263	318	581

PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS

□ DISTRIBUCIÓN DE PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO EN 2019 Y 2020

TIPO DE CONTRATO	SEXO	2019	2020
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	MUJERES	277,08	262,90
	HOMBRES	365,58	314,33
	Total indefinido tiempo completo	642,67	577,23
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO	MUJERES	1,25	0,25
	HOMBRES	3,58	-
	Total temporal tiempo completo	4,83	0,25
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL	MUJERES	0,92	0,49
	HOMBRES	1	1
	Total temporal tiempo parcial	1,92	1,49
PROMEDIO TOTAL DE CONTRATOS		649,42	578,97

□ DISTRIBUCIÓN DE PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR EDAD EN 2019 Y 2020

TIPO DE CONTRATO ¹	EDAD	2019	2020
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	<= 30 AÑOS	12,5	7,70
	> 30 AÑOS Y <= 50 AÑOS	502,17	423,51
	> 50 AÑOS	127,75	146,02
	Total indefinido tiempo completo	642,67	577,23
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO	<= 30 AÑOS	4,67	0,25
	> 30 AÑOS Y <= 50 AÑOS	0,17	-
	Total temporal tiempo completo	4,83	0,25
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL	>= 51 AÑOS	1,92	1,49
	Total temporal tiempo parcial	1,92	1,49
PROMEDIO TOTAL DE CONTRATOS		649,42	578,97

□ DISTRIBUCIÓN DE PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR GRUPO PROFESIONAL EN 2019 Y 2020

GRUPO PROFESIONAL 2019	INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	TEMPORAL TIEMPO COMPLETO	TEMPORAL TIEMPO PARCIAL
DIRECTIVOS	33,08	-	-
GERENTES	57,67	-	-
OTROS PROFESIONALES	551,92	4,83	1,92
TOTAL	642,67	4,83	1,92

¹ Datos de empleados FTE

² Para calcular esta tasa hemos tenido en cuenta las altas y bajas producidas durante el ejercicio, incluyendo en estas últimas tanto las voluntarias como las involuntarias utilizando la siguiente fórmula: $((\text{Número de bajas} + \text{Número de altas})/2)/\text{Número total de personas en la plantilla}$.

GRUPO PROFESIONAL 2020	INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	TEMPORAL TIEMPO COMPLETO	TEMPORAL TIEMPO PARCIAL
EQUIPO DIRECTIVO	15,81	-	-
EQUIPO GESTIÓN	37,67	-	-
MANDOS INTERMEDIOS	85,50	-	-
EQUIPO TÉCNICO	373,25	0,25	1,49
EQUIPO SOPORTE	65	-	-
TOTAL	577,23	0,25	1,49

VARIACIONES DE PERSONAL

□ TASA DE ROTACIÓN DEL PERSONAL EN 2019 Y 2020

	2019	2020
TASA DE ROTACIÓN DEL PERSONAL ²	13,81%	5,16%

□ NUEVAS CONTRATACIONES 2019 Y 2020

NUEVAS CONTRATACIONES	2019		2020	
	M	H	M	H
<= 30 AÑOS	3	1	1	3
31 - 50 AÑOS	4	11	8	13
>= 51 AÑOS	1	2	1	1
SUBTOTAL SEXO	8	14	10	17
TOTAL	22		27	

□ SALIDAS NO VOLUNTARIAS DE LA COMPAÑÍA POR EDAD Y SEXO EN 2019 Y 2020

EDAD ¹¹	2019			2020		
	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL
> 30 AÑOS y <= 50 AÑOS	17	22	39	5	4	9
> = 51 AÑOS	6	23	29	3	4	7
TOTAL	23	45	68	8	8	16

□ SALIDAS NO VOLUNTARIAS DE LA COMPAÑÍA POR SEXO Y GRUPO PROFESIONAL EN 2019 Y 2020

GRUPO PROFESIONAL 2019	M	H	TOTAL
DIRECTORES	3	12	15
GERENTES	4	7	11
OTROS EMPLEADOS	16	26	42
TOTAL	23	45	68

GRUPO PROFESIONAL 2020	M	H	TOTAL
EQUIPO DIRECTIVO	1	2	3
EQUIPO GESTIÓN	1	4	5
MANDOS INTERMEDIOS	2	1	3
EQUIPO TÉCNICO	4	1	5
TOTAL	8	8	16

HORAS DE FORMACIÓN

□ HORAS FORMACIÓN POR SEXO, EDAD Y GRUPO PROFESIONAL

GRUPO PROFESIONAL 2019	EDAD	HORAS DE FORMACIÓN		MEDIA DE HORAS POR EMPLEADO	
		M	H	M	H
Directores	31 - 50	239	329	60	25
	> = 51	49	864	25	48
Gerentes	31 - 50	258	853	16	43
	> = 51	46	450	15	41
Otros Empleados	< = 30	397	311	40	44
	31 - 50	5.946	6.903	35	35
	> = 51	574	1.640	34	32
SUBTOTAL SEXO		7.509	11.350	28	35
TOTAL		18.857		32	

GRUPO PROFESIONAL 2020	EDAD	HORAS DE FORMACIÓN		MEDIA DE HORAS POR EMPLEADO	
		M	H	M	H
Equipo directivo	31 - 50	34,00	59,00	17,00	6,56
	> = 51	-	145,50	-	20,79
Equipo de gestión	31 - 50	206,50	545,50	22,94	38,96
	> = 51	188,50	111,50	37,70	15,93
Mando intermedio	31 - 50	950,00	1.190,00	31,67	37,19
	> = 51	84,00	430,50	16,80	23,92
Equipo técnico	< = 30	244,00	246,00	48,80	61,50
	31 - 50	6.489,50	6.222,00	48,79	40,67
	> = 51	641,00	1.954,00	32,05	31,02
Equipo de soporte	< = 30	-	18,50	-	18,50
	31 - 50	997,00	133,50	26,24	26,70
	> = 51	423,50	69,50	26,47	13,90
SUBTOTAL SEXO		10.258,00	11.125,50	39,00	34,99
TOTAL		21.383,50		36,99	

REMUNERACIONES Y BRECHA SALARIAL

En base a la nueva estructura derivada de la aplicación del GGS y en busca de una mayor claridad y alcance en la presentación de información de remuneraciones y de brecha salarial, se ha revisado la metodología empleada para su cálculo. Por consiguiente, el cálculo de las remuneraciones medias y de la brecha salarial del año 2020 se ha elaborado teniendo en cuenta:

- Nueva estructura organizativa.
- Incluidos en Equipo Directivo grupos 17 y 16, con impacto en el negocio.
- Sistema de nivelación de puestos de GGS.
- Salario Target (fijo y variable teórico) sin beneficios sociales y sin ILP cobrado en el 2020 devengado en ejercicios anteriores.
- Se excluye del análisis al Presidente y al CEO.

A efectos de la comparabilidad de la información se han realizado también los cálculos del ejercicio 2019 con esta metodología.

RETRIBUCIÓN MEDIA POR SEXO Y EDAD EN 2019 Y 2020

RANGOS DE EDAD	2019				2020			
	# H / M	H	M	GAP	# H / M	H	M	GAP
< 30 años	3 / 8	27.280	29.110	-7%	5 / 5	32.768	33.212	-1%
30-50 años	235 / 227	52.432	45.171	14%	213 / 212	55.503	45.514	18%
> 50 años	83 / 29	78.066	53.721	31%	99 / 46	69.983	51.655	26%

GRUPO PROFESIONAL	2019				2020			
	# H / M	H	M	GAP	# H / M	H	M	GAP
Equipo directivo	15 / 2	183.474	161.267	12%	16 / 2	178.556	172.250	4%
Equipo gestión	21 / 8	94.248	88.902	6%	21 / 14	87.087	81.896	6%
Mandos intermedios	99 / 53	59.292	55.584	6%	50 / 35	63.673	55.166	13%
Equipo técnico	169 / 149	45.240	42.020	7%	219 / 158	48.677	43.363	11%
Equipo soporte	17 / 52	37.422	34.691	7%	11 / 54	34.976	35.519	-2%

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

DATOS DE ACCIDENTALIDAD EN 2019 Y 2020

ACCIDENTALIDAD	2019			2020		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Nº Accidentes Sin Baja ¹	2	1	3	1	-	1
Índice de Frecuencia General	2,10	3,14	462	1,83	-	1
Índice de Gravedad	0	0	0	0	0	0

DÍAS Y HORAS DE ABSENTIMOS POR REGIÓN EN 2019 Y 2020

	HORAS ABSENTISMO 2019		HORAS ABSENTISMO 2020	
PAIS VASCO		8.318,1		12.673,42
ASTURIAS		3.582		3.682,60
GALICIA		5.258,1		4.720,28
TOTAL		17.158,2		21.076,30

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS REALIZADOS POR REGIÓN EN 2019 Y 2020

	RECONOCIMIENTOS REALIZADOS EN 2020		% PERSONAS QUE ACUDE A LOS RECONOCIMIENTOS	
	M	H	M	H
PAIS VASCO	84	79	52,50%	53,02%
ASTURIAS	23	52	50,00%	70,27%
GALICIA	29	43	50,00%	45,74%
TOTAL	136	174	55,74%	54,89%
TOTALES	310		55,26%	

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

RECLAMACIONES FIJO E INTERNET 2019 Y 2020

	MARCA	2019 TRIMESTRES				2020 TRIMESTRES			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES	EUSKALTEL	14,92	19,95	15,94	25,71	11,93	11,23	16,03	13,53
	R	13,92	23,13	31,92	33,99	26,04	19,94	21,14	11,24
FRECUENCIA DE RECLAMACIONES	TELECABLE	17,22	11,17	20,66	17,05	15,86	13,82	14,79	16,95
	EUSKALTEL	2,76	1,88	2,05	3,39	4,14	3,58	3,49	2,82
RECLAMACIONES SOBRE FACTURAS	R	3,66	4,53	4,62	5,43	5,67	5,25	5,07	4,36
	TELECABLE	2,79	2,48	2,52	3,47	4,86	4,72	7,25	4,29
RECLAMACIONES SOBRE FACTURAS	EUSKALTEL	0,57	0,42	0,39	0,71	0,93	0,77	0,76	0,66
	R	0,67	0,93	1,1	1,15	1,18	1,3	1,16	1,09
	TELECABLE	0,62	0,55	0,54	0,9	1,34	1,23	1,95	1,15

¹ No se han registrado accidentes que precisasen de una baja laboral durante 2019 ni 2020

8.3. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI STANDARS Y PACTO MUNDIAL

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	PACTO MUNDIAL
GRI 101 FUNDAMENTOS			
101	Principios	Página 78	
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES			
<i>Perfil de la organización</i>			
102-1	Nombre de la organización	Página 10 y 11 Página 78	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Página 05	
102-3	Ubicación de la sede	Contraportada	
102-4	Ubicación de las operaciones	Página 05	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Página 78	
102-6	Mercados servidos	Página 05	
102-7	Tamaño de la organización	Página 05	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 56	Principio 6
102-9	Cadena de suministro	Página 25	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Página 25	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Página 45	
102-12	Iniciativas externas	Páginas 27, 28, 29, 30 y 31	
102-13	Afiliación a asociaciones	Páginas 27, 28, 29, 30 y 31	
<i>Estrategia</i>			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Páginas 03, 04, 05	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Páginas 15, 16, 17, 18	
<i>Ética e integridad</i>			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 08, 09 y 117	Principio 6
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Páginas 73, 74, 75 y 76	Principio 6

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	PACTO MUNDIAL
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	Páginas 70, 71 y 72	
102-19	Delegación de autoridad	Página 70	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Páginas 70, 71 y 72	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Página 20	Principio 6
102-22	Composición del máximo orden de gobierno y sus comités	Páginas 70, 71 y 72	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Página 71	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Página 71	
102-25	Conflicto de intereses	Página 75	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Página 70	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Páginas 70, 71 y 72	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Páginas 70, 71 y 72	
102-29	Identificación de impactos económicos, ambientales y sociales	Páginas 16 y 17	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	Página 73	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Página 45	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Páginas 70, 71 y 72	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Página 73	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Página 73	
102-35	Políticas de remuneración	Página 57	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Página 71	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Página 57	
102-38	Ratio de compensación total anual	Página 57 y 83	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Página 57 y 83	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	Página 20	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Páginas 59 y 60	Principio 1 y 3

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	PACTO MUNDIAL
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Página 20	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 20	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 21	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los Estados financieros consolidados	Página 78	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Página 78	
102-47	Lista de temas materiales	Página 21	
102-48	Reexpresión de la información	Página 78	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Página 78	
102-50	Período objeto del informe	Página 78	
102-51	Fecha del último informe	Página 78	
102-52	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 78	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 78	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Página 78	
102-55	Índice de contenidos GRI	Página 78	
102-56	Verificación externa	Página 78	
GRI 103 Enfoque de gestión			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Página 21	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 y 17	Principio 6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 y 17	
GRI 201 Desempeño económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 26	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Página 26	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Página 26	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Página 26	
GRI 202 Presencia en el mercado			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Página 83	

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	PACTO MUNDIAL
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Página 56	Principio 6
GRI 203 Impactos económicos indirectos			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 24	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Página 26	
GRI 204 Prácticas de adquisición			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Página 25	
GRI 205 Anticorrupción			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 75	Principio 10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 75	Principio 10
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Página 06	Principio 10
GRI 206 Competencia desleal			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Durante 2020 no han existido acciones legales por cuestiones de competencia desleal, anticompetencia o prácticas monopolísticas.	
GRI 207 Impuestos			
207-1	Enfoque fiscal	Página 26	
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Página 26	
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Página 26	
207-4	Presentación de informes país por país	Página 26	
GRI 301 Materiales			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Página 49	
301-2	Insumos reciclados	Página 51	Principio 7 y 8
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Página 51	Principio 7, 8 y 9
GRI 302 Energía			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Página 47	Principio 7 y 8
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Página 47	Principio 7 y 8
302-3	Intensidad energética	Página 47	Principio 8
302-4	Reducción del consumo energético	Página 47	Principio 7, 8 y 9
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Página 47	Principio 7, 8 y 9
GRI 303 Agua y efluentes			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Página 48	Principio 7 y 8
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	En el Grupo Euskatel no tenemos vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento municipal en las ubicaciones de nuestras instalaciones.	Principio 7 y 8
303-3	Extracción de agua	Página 48	Principio 8 y 9

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	PACTO MUNDIAL
303-4	Vertido de agua	En el Grupo Euskaltel no tenemos vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento municipal en las ubicaciones de nuestras instalaciones.	Principio 8 y 9
303-5	Consumo de agua	Página 48	Principio 8 y 9
GRI 304 Biodiversidad			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		Principio 8
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	El Grupo Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante el 2020 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas	Principio 8
304-3	Hábitats protegidos o restaurados		Principio 8
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		Principio 8
GRI 305 Emisiones			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 50	Principio 7, 8 y 9
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 50	Principio 7, 8 y 9
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 50	Principio 8
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Página 50	Principio 8 y 9
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Página 50	Principio 8 y 9
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Página 50	Principio 8 y 9
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Página 50	Principio 8 y 9
GRI 306 Residuos			
306-1	Vertido de agua en función de su calidad y destino	Páginas 52 y 53	Principio 7 y 8
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Página 53	Principio 7 y 8
306-3	Derrames significativos	Páginas 52 y 53	Principio 8
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Páginas 52 y 53	Principio 8
306-5	Masas de agua afectadas por vertidos y escorrentía	Páginas 52 y 53	Principio 8
GRI 307 Cumplimiento ambiental			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2020, no han existido incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.	Principio 7 y 8
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Página 25	Principio 9

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	PACTO MUNDIAL
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Página 25	Principio 9
GRI 401 Empleo			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Páginas 57, 80 y 81	Principio 6
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	El Grupo Euskaltel ofrece las mismas condiciones laborales a todos los empleados independientemente de su tipo de contrato o jornada.	Principio 6
401-3	Permiso parental	Página 63	Principio 6
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Con carácter general, los cambios organizativos son comunicados previamente a su oficialización en los organigramas que se cuelgan en la intranet de las compañías, a los empleados afectados y al área afectada, sin que exista un período mínimo de preaviso.	Principio 3
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Páginas 65 y 66	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Páginas 65 y 66	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Páginas 65 y 66	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Páginas 65 y 66	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Páginas 65 y 66	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Páginas 65 y 66	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Páginas 65 y 66	
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Páginas 65 y 66	
403-9	Lesiones por accidente laboral	Páginas 65, 66 y 84	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Páginas 65 y 66	
GRI 404 Formación y enseñanza			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Página 58, 82 y 83	Principio 6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 59	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 59	Principio 6
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 63	Principio 6
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Página 83	Principio 6
GRI 406 No discriminación			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2020 no se han producido incidentes de discriminación	Principio 6

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	PACTO MUNDIAL
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Página 76	Principio 3
GRI 408 Trabajo infantil			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Página 76	Principio 5
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso	Página 76	Principio 4
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Página 73	Principio 1 y 2
GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	En el ámbito de actividad del Grupo Euskaltel no existen colectivos indígenas.	Principio 1
GRI 412 Evaluación de derechos humanos			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	El Código Ético y el Canal Ético cubren todos los riesgos potenciales de vulneración de Derechos Humanos. Por ese motivo, no se ha considerado necesario realizar un análisis en esta materia entre los empleados. Así mismo, debido a que la mayoría de los proveedores se rigen por la legislación española, no se ha considerado necesario realizar análisis en materia de Derechos Humanos en la cadena de suministro.	Principio 1
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Página 76	Principio 1 y 2
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El Grupo Euskaltel no tiene acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	Principio 1 y 2
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes		
GRI 413 Comunidades locales			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Páginas 27, 28 y 29	Principio 1
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales - en las comunidades locales	Páginas 27, 28 y 29	Principio 1
GRI 414 Evaluación social de los proveedores			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Página 25	Principio 2
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Página 25	Principio 2
GRI 415 Política pública			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	El Grupo Euskaltel no realiza ningún tipo de contribución económica ni en especie a partidos políticos ni a sus candidatos	Principio 10
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Página 42	

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	PACTO MUNDIAL
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2020, no han existido incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios.	
GRI 417 Marketing y etiquetado			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de 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. Cumplimos con los requisitos legales sobre el tratamiento de datos personales de los productos y servicios contratados por nuestros clientes según lo establecido en el RGPD. Así mismo, cumplimos con los requisitos legales sobre el etiquetado de los envases de los equipos que facilitamos a nuestros clientes, según lo establecido por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases.	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2020, no han existido incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios.	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el 2020 se ha sancionado a Telecabla por la notificación en agosto de 2019 de migración de tarifas. La administración considera que la comunicación debería haber sido más clara. La multa ascendió a 36000 euros.	
GRI 418 Privacidad del cliente			
418-1	Reclamaciones fundamentadas sobre violaciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes	Durante 2020 se han recibido 192 reclamaciones de clientes presentadas directamente ante la DPD. No ha habido ninguna sanción firme y únicamente hay un expediente sancionador en trámite.	
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante el 2020 se han recibido 9 reclamaciones procedentes de organismos de consumo. El importe sancionador asciende a 19500 euros.	

8.4. ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018

CONTENIDO LEY 11/2018	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	GRI
MODELO DE NEGOCIO		
Modelo de negocio, organización, estructura y entorno empresarial	Páginas 10 y 11	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera la compañía empresarial	Página 05 y 10	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	Páginas 10, 11, 12 y 13	GRI 103 - 2
Principales factores y tendencias que afecten a la futura evolución de la organización	Página 10	GRI 102-15
GENERAL		
Marco de reporting	Página 79	GRI 102-54
Principio de materialidad	Página 21	GRI 102-46 GRI 102-47
MODELO DE SOSTENIBILIDAD		
Políticas de sostenibilidad	Página 18	
Riesgos de sostenibilidad	Página 73	GRI 102-30
INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Página 45	GRI 102-15 GRI 103-2
Información general		
Efectos de las actividades de la empresa en el Medio Ambiente y sobre la salud y la seguridad, procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Página 45	GRI 102-15
Principio de precaución	Página 45	GRI-102-11
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Página 45	GRI 103-2
Provisiones y garantías para riesgos ambientales	Página 45	GRI 103-2
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente	Página 50	GRI 103-2 GRI 305-7

CONTENIDO LEY 11/2018	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	GRI
Medidas asociadas a contaminación lumínica, ruido y otras	No material. Debido a la naturaleza de la actividad del Grupo Euskaltel, no existen impactos en materia de contaminación lumínica ni acústica.	GRI 103-2
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Páginas 51, 52 y 53	GRI 301-3 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Debido a la naturaleza de la actividad de Grupo Euskaltel, no consideramos el desperdicio alimentario como un asunto material, por lo que no realizamos acciones correctivas en este ámbito.	GRI 103-2
Consumos		
Agua: consumo y suministro	Página 48	GRI 303-1
Materias primas: consumo y medidas de reducción	Páginas 49 y 51	GRI 301-1 GRI 301-3
Energía: consumo, medidas de eficiencia energética	Página 47	GRI 302-1 GRI 302-3
Cambio Climático		
Emisiones de efecto invernadero	Página 50	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
Medidas de adaptación al cambio climático	Página 49	GRI 103-2
Metas de reducción de emisiones	Página 50 y 51	GRI 305-5
Biodiversidad		
Medidas de preservación	El Grupo Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante el 2020 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas	GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3
Impactos causados en áreas protegidas		
INFORMACIÓN SOCIAL Y RELATIVA A LA PERSONA		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Páginas 54 y 55	GRI 102-15 GRI 103-2
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Páginas 56 y 80	GRI 102-8 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Página 57, 80 y 81	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	Página 82	GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Página 83	GRI 103-2 GRI 405-2 en lo que respecta a la remuneración de mujeres frente a hombres por categoría profesional

CONTENIDO LEY 11/2018	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	GRI
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Página 83	GRI 103-2 GRI 405-2 en lo que respecta a la remuneración de mujeres frente a hombres por categoría profesional
Remuneración media de los consejeros y directivos	Página 83 Informe de Remuneraciones https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo	GRI 103-2
Políticas de desconexión laboral	Página 60	GRI 103-2
Empleados con discapacidad	Página 65	GRI 405-1
Organización del tiempo de trabajo		
Organización del trabajo	Página 60	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	Páginas 65 y 84	GRI 103-2
Medidas de conciliación familiar	Página 60	GRI 103-2 GRI 401-3
Salud y seguridad laboral		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Páginas 65 y 66	GRI 103-2 GRI 403-1 (2018) GRI 403-3 (2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Página 84	GRI 403-9 (2018)
Relaciones laborales		
Organización del diálogo social	Página 59	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Página 59	GRI 102-41
Balance de convenios colectivos en la salud y la seguridad en el trabajo	Páginas 59 y 65	GRI 403-4 (2018)
Formación y desarrollo profesional		
Políticas implementadas en el campo de la formación	Página 58	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Páginas 58, 82 y 83	GRI 404-1 en lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional
Accesibilidad universal		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Página 65	GRI 103-2
Igualdad de oportunidades		
Medidas adoptadas para promover la igualdad, planes de igualdad y política de no discriminación y gestión de la diversidad	Página 63	GRI 103-2

CONTENIDO LEY 11/2018	RESPUESTA AL INDICADOR / PÁGINA	GRI
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Página 76	GRI 102-15 GRI 103-2
Aplicación de procedimientos de diligencia debida		
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso mitigación, gestión y reparación	Página 76	GRI 102-16 GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Página 76	GRI 103-2
Promoción y cumplimiento de convenios OIT relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva	Página 76	GRI 103-2
Eliminación de la discriminación en el empleo, trabajo forzoso u obligatorio y trabajo infantil.	Página 76	GRI 103-2
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Página 76	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Página 75	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Página 75	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro	Página 27	102-13
SOCIEDAD		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Páginas 22 y 23	GRI 102-15 GRI 103-2
Comunidades locales		
Impacto de la actividad de la sociedad: empleo, el desarrollo local, poblaciones locales y en el territorio	Páginas 25,27,28 y 29	GRI 204-1 GRI 413-1
Diálogo con la comunidad local	Páginas 20 y 27	GRI 102-43
Acciones de asociación o patrocinio.	Páginas 27, 28, 29, 30 y 31	GRI 103-2
Cadena de suministro		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de sexo y ambientales	Página 25	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Página 25	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-2
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Página 25	GRI 102-9
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	Página 42	GRI 103-2
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Páginas 42 y 84	GRI 103-2
Fiscalidad		
Beneficios obtenidos país por país antes de impuestos	Página 26	GRI 103-2
Impuestos sobre beneficios pagados	Página 26	GRI 103-2
Subvenciones públicas recibidas	Página 26	GRI 201-4

