***Cuestionario para el estudio de materialidad de Euskaltel.***

*Existe un amplio conjunto de asuntos que las organizaciones podrían incluir en sus memorias. Son relevantes aquellos asuntos que puedan resultar razonablemente importantes porque ponen de manifiesto los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización. O bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés y por tanto posiblemente merecen figurar en la memoria. Es por ello, que Euskaltel pide tu colaboración para elaborar nuestra próxima memoria de responsabilidad Corporativa y planificar sus actuaciones para próximos ejercicios.*

*Indique si conocía la existencia de la memoria de Responsabilidad Corporativa de Euskaltel así como su opinión sobre la publicación de estos informes (llegan a la sociedad, contenido y forma de la información publicada..).*

*Indique en una escala de 0 a 10 la relevancia que deberían tener las siguientes informaciones en los datos que Euskaltel hace públicos respecto a su actuación en materia de Gestión Responsable (siendo 0 Nada relevante y 10 Muy relevante, pueden repetirse valores).*

* + - 1. *Estrategia de la Entidad*
			2. *Solidez financiera de la Entidad, sistemas de control de riesgos*
			3. *Buen Gobierno Corporativo, órganos de decisión y control*
			4. *Estructura de la Compañía*
			5. *Políticas Corporativas*
			6. *Gestión de los grupos de interés (canales y sistemática de diálogo, etc..)*
			7. *Acción social: patrocinios, actividades sociales, cooperación institucional,...*
			8. *Servicio al cliente, personalización de la relación, asesoramiento, reducir errores, etc.*
			9. *Productos y servicios*
			10. *Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos, servicios y tarifas complejas*
			11. *Código Ético y de Conducta, comportamientos a exigir a los trabajadores*
			12. *Gestión de las personas, igualdad de género, conciliación, etc.*
			13. *Promoción de la utilización del euskera*
			14. *Sistema de Gestión Ambiental: qué puede hacer Euskaltel ante el cambio climático*
			15. *Gestión de proveedores*
			16. *Calidad en la prestación de los servicios*
			17. *Cobertura de la red (fijo, móvil, acceso directo,banda ancha, otros)*
			18. *Otros. …Indique:*

*Euskaltel quiere seguir reforzando su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y para ello quiere priorizar sus áreas de actuación. Indique en una escala de 0 a 10, donde 0 considera no debería tener Ninguna implicación y 10 considera que debería estar Totalmente implicada en aquellos ámbitos que en su opinión deberían recibir el apoyo de la Entidad.*

* + - 1. *Transmisión de los valores de la Entidad a los grupos de interés*
			2. *Reforzar la solvencia y la liquidez*
			3. *Establecer canales de Diálogo continuo con los clientes y otros grupos de interés*
			4. *Fomento de la innovación en Euskaltel*
			5. *Acción social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo,...*
			6. *Contribución al desarrollo de la Sociedad por la vía de la innovación (smart city, eficiencia, ecoeficiencia,….*
			7. *Revisión y mejora de los mecanismos de Control internos (decisiones de los administradores, corrupción, control de gastos)*
			8. *Excelencia en la calidad de servicio, reducir errores y mejorar la operativa*
			9. *Proveedores: contratación, homologación y pago. Control de actuación responsable*
			10. *Promoción de la utilización del euskera*
			11. *Gestión de clientes (parte relacional): trasparencia, amabilidad, etc.*
			12. *Desarrollo del acceso por nuevos canales (electrónico, telefónico, móvil, on line)*
			13. *Gestión responsable con cliente: análisis de perfil del consumidor*
			14. *Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos de ahorro complejos y tarifas*
			15. *Productos socialmente responsables*
			16. *Otros.* *…Indique*

*Identifique y priorice los tres elementos que considera clave de la RSE de Euskaltel:*

| **Texto abierto. Otros comentarios adicionales**  |
| --- |
|  |