euskaltel R telecable

Grupo Euskaltel

MEMORIA DE EMPRESA RESPONSABLE Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

COMUNICAMOS PERSONAS COMUNICAMOS EMPRESAS

24 FEBRERO 2020

ÍNDICE

Carta del Presidente y del Consejero Delegado 04

Indicadores Clave 2019 10

(1) Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable 14

(2) Buen Gobierno Corporativo 27

(3) Personas 53

(4) Clientes 77

(5) Proveedores 84

(6) Medio Ambiente 88

(7) Sociedad 107

(8) Anexos 120

CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO

Una nueva hoja de ruta para un crecimiento rentable y sostenible

2019 ha sido un ejercicio centrado en dar respuesta a la necesidad de cambiar la tendencia y la realidad de los resultados obtenidos para hacer del Grupo Euskaltel un proyecto de crecimiento rentable, así como de reforzar la sostenibilidad del negocio con garantías ante los nuevos retos que plantea el sector de las telecomunicaciones a nivel global. Todo esto nos ha llevado a dar un nuevo enfoque a la estrategia de la compañía. La nueva hoja de ruta nos permitirá caminar en esa dirección.

Una hoja de ruta diseñada por el nuevo equipo gestor del Grupo Euskaltel basada en una organización sencilla y eficiente, con un equipo experimentado; un producto fuerte, con una oferta homogénea y de valor para nuestros clientes; la potenciación de las marcas regionales y lanzamiento de una nueva marca con la que crecer en el mercado nacional; una estrategia comercial basada en las mejores prácticas; una fábrica de tecnología y operaciones única para dar apoyo a la estrategia comercial y generar eficiencias; y un nuevo mercado para nuestros productos, que nos posibilitará crecer y ganar en rentabilidad.

Con estos argumentos hemos trabajado desde el mes de junio y en tan solo seis meses hemos podido ver el acierto de su implementación. Los ingresos del ejercicio se situaron en 685,5 millones de euros, obteniendo crecimiento de ingresos positivo en el último trimestre del ejercicio. El ebitda del ejercicio se situó en 344,5 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 2,4% respecto al ejercicio anterior. El beneficio neto del ejercicio se situó en 62 millones de euros.

La mejora del ebitda y la gestión de las inversiones han permitido una sólida generación de caja, y como resultado la deuda neta de la compañía continúa reduciéndose.

Estos resultados nos permiten, por cuarto año consecutivo, mantener nuestro compromiso de remuneración al accionista. Por ello, el Consejo de Administración del Grupo Euskaltel aprobó la distribución de un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2019, por un importe de 0,14 euros brutos por acción. El dividendo final se determinará en Junta General de Accionistas a celebrar en 2020.

El éxito de la nueva estrategia de la compañía ha sido valorado en 2019 por los mercados financieros, como demuestra el hecho de que la cotización de nuestra acción haya aumentado en más de un 30% en el ejercicio, o lo que es lo mismo, casi tres veces el aumento del Ibex 35 en el año. Y ello se ha producido en un sector de las telecomunicaciones que ha tenido un comportamiento negativo en las bolsas europeas en 2019. Dentro del sector, Euskaltel es el quinto operador que mejor lo ha hecho en Europa en el año. Estamos convencidos de que esta buena evolución de la acción se ha debido al lanzamiento y cumplimiento de nuestra hoja de ruta. Las buenas recomendaciones obtenidas por los analistas del sector desde entonces demuestran el apoyo del mercado a nuestra estrategia.

El reconocimiento a nuestro plan culminó con otro hecho: la entrada en el Ibex Medium Cap, la antesala del Ibex 35. De esta manera, formamos parte de las 20 empresas cotizadas, excluidos los valores del Ibex 35, con mayor capitalización ajustada por capital flotante y que cumple con las ratios de liquidez requeridas.

El éxito de la nueva estrategia de la compañía ha sido valorado en 2019 por los mercados financieros, como demuestra el hecho de que la cotización de nuestra acción haya aumentado en más de un 30% en el ejercicio, o lo que es lo mismo, casi tres veces el aumento del Ibex 35 en el año

Resultados de negocio

Uno de los objetivos de la hoja de ruta es fortalecer nuestro posicionamiento en el sector de las telecomunicaciones como el operador que ofrece a sus clientes la mejor calidad en la prestación de servicios convergentes a un precio altamente competitivo, lanzando una oferta unificada y homogénea para las tres marcas, lo que ha supuesto un hito en nuestra trayectoria como Grupo. Como resultado de nuestra labor comercial, 2019 ha sido un año muy positivo en clientes, confirmando así el éxito de nuestra decisión de expandirnos a otros mercados diferentes a los tradicionales en los que operamos y donde ya ostentamos una posición sólida. Así, la compañía ha concluido el ejercicio 2019 con 771.074 clientes de segmento masivo, 931 más que el ejercicio anterior. La oferta de nuestros productos y servicios en Navarra, León, Cantabria, La Rioja, y en Cataluña mediante nuestro acuerdo global con el RACC, nos ha dado la experiencia necesaria para acometer nuestra expansión a todo el territorio nacional y hace que 2020 sea un escenario ilusionante en nuestra nueva estrategia.

Para poder afrontar este reto con las máximas garantías, hemos venido trabajando ya durante 2019. Así, hemos renovado nuestros acuerdos mayoristas a nivel nacional, lo que nos va a permitir ofrecer servicios avanzados de telecomunicaciones en todo el territorio nacional de manera altamente competitiva. De este modo, el Grupo Euskaltel va a garantizar a sus clientes el acceso a los mejores servicios de telecomunicaciones a través de las redes más avanzadas de fibra y de móvil, y va a disponer de la capacidad necesaria para poder dar respuesta a todas las nuevas necesidades de servicios que surjan en el futuro a los usuarios.

La compañía ha concluido el ejercicio 2019 con 771.074 clientes de segmento masivo, 931 más que el ejercicio anterior

También hemos experimentado un notable crecimiento en el negocio B2B, apoyados en nuestro rol de facilitador y asesor de las empresas en su transformación digital, mediante soluciones que garantizan un entorno seguro y un acompañamiento experto y cercano. Así, en este segmento la compañía también concluyó el ejercicio en crecimiento, al situarse en 15.263 clientes, 436 clientes más que en el ejercicio anterior.

Retos y oportunidades

Hablamos de cambios, pero el Grupo Euskaltel mantiene su esencia, porque en su esencia está el valor del Proyecto, y es ahí donde reside la fidelidad de nuestros clientes, el verdadero arraigo del Proyecto en Euskadi, Galicia y Asturias. En esa esencia está también nuestra contribución al desarrollo económico y social de los territorios donde operamos, con presencia en iniciativas de amplio espectro: empresariales, tecnológicas, sociales, culturales, deportivas...

El Grupo Euskaltel se caracteriza por su compromiso territorial como operador de telecomunicaciones que basa su sostenibilidad en sus personas y en el compromiso con la sociedad vasca, asturiana y gallega. La igualdad y diversidad, la generación de empleo de calidad, el Medio Ambiente y el consumo responsable, la innovación e infraestructuras sostenibles, la educación de calidad y la generación de alianzas, son algunas de nuestras líneas de trabajo como compañía, coincidentes con la agenda 2030, tanto a nivel local como global. Por eso, los Objetivos de Desarrollo Sostenible han sido identificados en la elaboración de esta Memoria de Empresa Responsable y estado de Información no Financiera del Grupo Euskaltel.

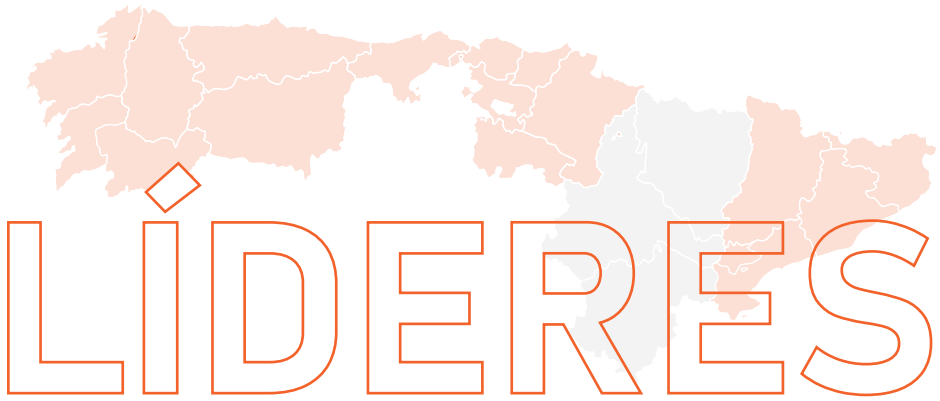
El arraigo es un rasgo diferencial que refuerza el vínculo entre el Grupo Euskaltel y sus grupos de interés o stakeholders. En este sentido, en esta carta hemos hablado de accionistas, de inversores, de nuestros clientes, de la sociedad en general, y no podemos olvidar a las personas que a diario hacen realidad el Proyecto. En el Grupo Euskaltel hemos conseguido integrar tres compañías diferentes, con culturas diferentes, pero con profesionales que comparten empuje, ilusión y talento para acometer los retos que se nos plantean. Nuestras personas son nuestro principal activo y son las principales embajadoras de la sostenibilidad de este proyecto mediante su compromiso diario con la excelencia, la igualdad y la diversidad.

Nuestras personas son nuestro principal activo y son las principales embajadoras de la sostenibilidad de este proyecto mediante su compromiso diario con la excelencia, la igualdad y la diversidad

Tenemos un apasionante futuro por delante, donde se nos van a presentar grandes oportunidades en los próximos años. El principal reto será acometer con éxito nuestra expansión a toda la geografía nacional y competir en igualdad de condiciones con el resto de los actores que conforman el escenario de las telecomunicaciones. Para ello contamos con nuestros principales activos, que son nuestros empleados y nuestros clientes, y seguiremos ofreciendo nuestra cercanía, el acompañamiento en primera persona a nuestros clientes en los nuevos e ilusionantes retos a los que nos enfrentamos.

Xabier Iturbe
Presidente del Grupo Euskaltel

José Miguel García
Consejero delegado del Grupo Euskaltel



EN TELECOMUNICACIONES EN EL NORTE DEL ESTADO

Indicadores Clave 2019

ECONÓMICOS FINANCIEROS

669M€
VALOR ECONÓMICO GENERADO

471M€
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

198M€
VALOR ECONÓMICO RETENIDO

685,5M€
INGRESOS

0,35€
BENEFICIO POR ACCIÓN

EXTRAFINANCIEROS

Empleados

586
EMPLEOS DIRECTOS

18.857
HORAS DE FORMACIÓN

3,4/4
SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA FORMACIÓN RECIBIDA

Clientes

771.074
CLIENTES PARTICULARES

13.451
PYMES

75,6%
FACTURAS ELECTRÓNICAS

1.812
GRANDES EMPRESAS

Proveedores

375
PROVEEDORES LOCALES (46,4% DE LA COMPRAS TOTALES DEL GRUPO)

278
PROVEEDORES NACIONALES (47% DE LA COMPRAS TOTALES DEL GRUPO)

100%
PROVEEDORES EVALUADOS

Medio Ambiente

DISMINUCIÓN DEL
37,5%
DE EMISIONES DE ALCANCE 1 RESPECTO DE 2018

DISMINUCIÓN DEL
3,63%
DE EMISIONES DE ALCANCE 2 RESPECTO DE 2018

DISMINUCIÓN DEL
7,09%
DE EMISIONES DE ALCANCE 3 RESPECTO DE 2018

Sociedad

MÁS DE
18
PROYECTOS Y ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS Y SOCIALES

MÁS DE
60
RELACIONES CON ASOCIACIONES Y FUNDACIONES

MÁS DE
100
PATROCINIOS REALIZADOS

122.565 miles €

CONTRIBUIDOS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Gobierno Corporativo

100%

EMPLEADOS FORMADOS EN EL CÓDIGO ÉTICO

97,96%

EMPLEADOS FORMADOS EN LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

0

CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS

1

Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable

1

Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable

1.1. Modelo de Negocio

GRUPO EUSKALTEL, UNA COMPAÑÍA CREADORA DE VALOR EN LOS TERRITORIOS DONDE OPERA

El Grupo Euskaltel es el grupo de telecomunicaciones líder en el norte del Estado, caracterizado por su alto arraigo y compromiso en las comunidades de Euskadi, Galicia y Asturias, donde ha desarrollado tradicionalmente su actividad a través de sus operadoras Euskaltel, R Cable y Telecable, y más recientemente en Navarra, La Rioja, León, Cantabria y Cataluña tras su estrategia de expansión a otros territorios colindantes, manteniendo siempre una clara orientación de creación de valor y de desarrollo de los territorios donde opera.

Durante 2019, el Grupo ha contribuido con el mantenimiento de 586 empleos directos así como con numerosos empleos indirectos a través de su cadena de suministro, respecto de la cual cabe destacar que se han contratado 61 nuevos proveedores, y que un 46,4% del volumen total de las compras se realiza a proveedores locales y un 47,0% se realiza a proveedores del resto del territorio español.

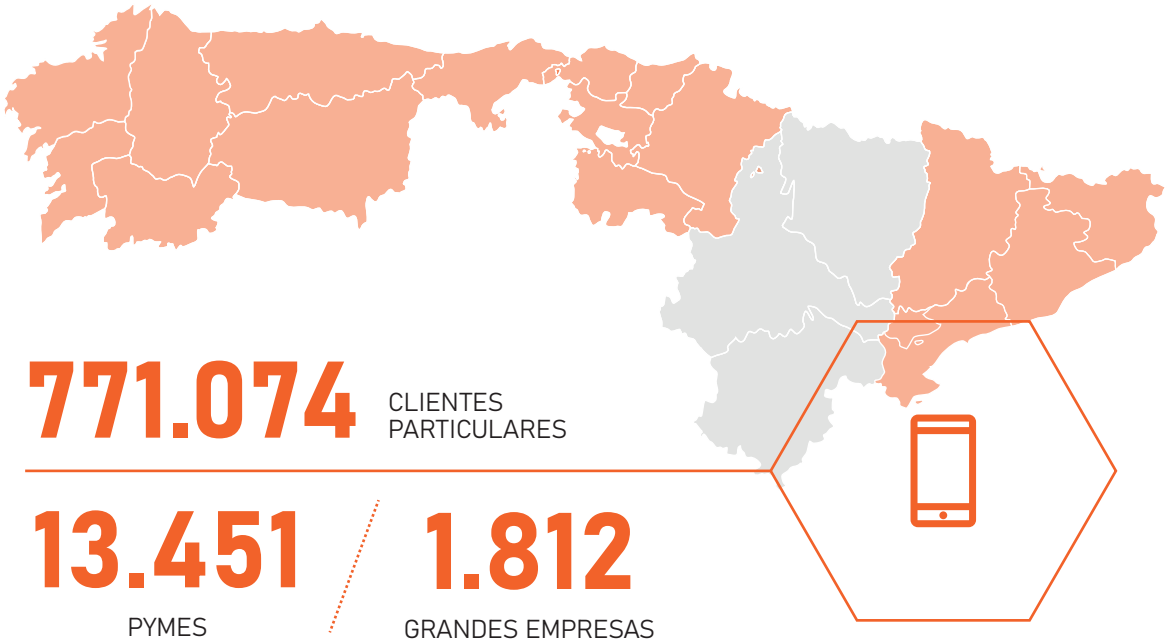
Gracias a la inversión realizada en redes de fibra óptica en propiedad, y a la licencia propia de 4G, el Grupo se ha convertido en el líder y protagonista del desarrollo e impulso tecnológico y digital de todo el territorio local y nacional, proporcionando productos y servicios de telecomunicaciones basados en el suministro de banda ancha, telefonía, televisión de pago y otros servicios convergentes y dando soporte a un amplia variedad de clientes, llegando a alcanzar en 2019 a 771.074 clientes particulares, a 13.451 pymes y a 1.812 grandes empresas.

Fruto de su compromiso con el desarrollo local, durante 2019 el Grupo ha seguido manteniendo su enfoque de respeto por el Medio Ambiente gestionando su impacto ambiental y colaborando con organizaciones ambientales, así como dando continuidad a sus compromisos con el desarrollo social y tecnológico de sus comunidades, contribuyendo con organizaciones locales para el logro de objetivos comunes de desarrollo y para la mitigación de desigualdades.

En consecuencia, el Grupo Euskaltel ha seguido contribuyendo en su conjunto a la mejora y desarrollo económico, social y ambiental en los territorios donde desarrolla su actividad, generando valor para todos los grupos con los que se relaciona y que participan en el desarrollo de sus actividades, incluidos sus accionistas, manteniendo siempre un enfoque de crecimiento basado en la responsabilidad y en la sostenibilidad.

El Grupo Euskaltel ha seguido contribuyendo en su conjunto a la mejora y desarrollo económico, social y ambiental en los territorios donde desarrolla su actividad

Mercados servidos



ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO DE GRUPO EUSKALTEL

Para el desarrollo de este modelo de negocio, el Grupo ha contado con la suma de las capacidades de las sociedades que lo integran y con la estrategia de expansión que ha realizado a los territorios colindantes, consolidando durante 2019 su penetración en los mercados donde ya tenía actividad y su entrada a nuevos mercados, lo que ha garantizado un crecimiento sostenido y manteniendo su enfoque de proximidad.

En consecuencia, durante 2019 se ha consolidado la expansión de su cobertura de red en las zonas que aún no disponían de acceso a sus productos y servicios en los mercados locales de Euskadi, Galicia y Asturias, y ha consolidado la entrada en nuevas áreas y la apertura de nuevos puntos de venta bajo la expansión de la marca Euskaltel en Navarra y en La Rioja.

Por otro lado, gracias al acuerdo de utilizar la fibra óptica de Orange, durante 2019 se ha consolidado la expansión en los territorios de León y Cantabria, con la marca R.

Así mismo, en diciembre de 2018 el Grupo Euskaltel y RACC crearon la marca RACCtel+ para extender su actividad al territorio de Cataluña.

1.2. Modelo de Gestión Responsable

El Modelo de Gestión Responsable del Grupo Euskaltel se ha basado en la identificación de los posibles impactos y riesgos en sostenibilidad que pudieran derivarse de sus 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.

Para ello, se realizó un análisis de materialidad para identificar aquellos impactos que pudieran derivarse de la realización de sus actividades, y que se convertirían en los temas prioritarios a alcanzar en su día a día, integrando con ello objetivos de negocio y de sostenibilidad en el desarrollo de su estrategia empresarial.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El análisis de materialidad del Grupo Euskaltel ha permitido la identificación de impactos, riesgos o asuntos materiales para la formulación de su estrategia de sostenibilidad durante los años 2018 y 2019.

Para ello, se han seguido los siguientes pasos y procedimientos:

1. **Revisión del mapa de stakeholders**
2. **Identificación de aspectos materiales**
3. **Priorización de aspectos materiales**

1
REVISIÓN DEL MAPA DE STAKEHOLDERS

Para iniciar el proceso de identificación de riesgos e impactos en sostenibilidad, se hizo un mapeo de stakeholders para identificar los grupos de interés afectados por sus actividades o que influyeran significativamente en las decisiones de la compañía.

En base a este proceso, los grupos de interés identificados como prioritarios han sido sus empleados, sus clientes, sus proveedores, su entorno ambiental, sus comunidades locales y sus accionistas.

2
IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

Una vez identificados los grupos de interés prioritarios de la compañía, se realizaron diagnósticos desde fuentes de información interna y externa para identificar los temas o aspectos materiales que importan a los grupos de interés y que afectan a las decisiones estratégicas de la compañía:

- **Diagnóstico interno:**

Se realizaron diagnósticos internos para identificar los aspectos relevantes desde un punto de vista de la estrategia de la compañía con sus grupos de interés, analizando aspectos como los resultados de las encuestas realizadas a algunos de los grupos de interés, el Plan Director Ambiental, el Código Ético o el Plan de Comunicación en Sostenibilidad.

Diagnóstico externo:

Se realizaron diagnósticos externos para identificar los temas relevantes desde un punto de vista de las posibilidades y capacidades del sector de las telecomunicaciones, concretándose en las siguientes acciones:

1. Análisis de aspectos materiales identificados desde memorias de sostenibilidad y buenas prácticas de empresas homólogas del sector de las telecomunicaciones y bajo la realización de benchmarking.

2. Análisis de aspectos materiales según los requerimientos de sostenibilidad y valoración de analistas y organismos referentes en sostenibilidad, tales como Down Jones Sustainability Index o el FTSE4Good.

3. Análisis de los criterios seguidos por referentes en sostenibilidad, tales como los Principios de Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o el estándar para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI Standars.

4. Análisis de controversias en materia de sostenibilidad propias del sector a través de la herramienta Factiva y del análisis de medios de comunicación.

5. Análisis de la normativa vigente

Tras los anteriores diagnósticos, se obtuvo la siguiente lista de aspectos materiales de sostenibilidad por grupo de interés para el Grupo Euskaltel:

Aspectos materiales

GOBIERNO CORPORATIVO Y ÓRGANOS RECTORES

- Funcionamiento y composición del Consejo equilibrado y diverso
- Prevención de la corrupción y el fraude
- Transparencia fiscal
- Gestión de riesgos
- Ética empresarial y cumplimiento
- Canales de diálogo con los grupos de interés

RECURSOS HUMANOS

- Conciliación de la vida laboral y personal
- Clima laboral
- Diversidad, igualdad y no discriminación
- Formación y desarrollo del talento diverso
- Voluntariado Corporativo
- Retribución justa (brecha salarial)

PROVEEDORES

- Gestión responsable de la cadena de suministro
- Satisfacción de proveedores

CLIENTES

- Experiencia del cliente (calidad del servicio, satisfacción del cliente y
- gestión de reclamaciones)
- Fiabilidad digital (protección de datos)
- Ciberseguridad
- Innovación en productos y servicios (5G, IA, IoT, Blockchain)
- Digitalización y transformación digital
- Publicidad responsable

MEDIO AMBIENTE

- Emisiones de Gases de Efecto Invernadero y cambio climático
- Economía circular
- Políticas y Sistemas de Gestión

RELACIONES INSTITUCIONALES

- Contribución al desarrollo local (empleo, proveedores)
- Productos sostenibles e inclusivos
- Derechos Humanos
- Patrocinios y actividades fundacionales
- Salud digital
- Despliegue responsable de la red

3
PRIORIZACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

Una vez identificados los aspectos materiales por grupo de interés, éstos fueron valorados y priorizados internamente por las diferentes direcciones, manteniendo para ello reuniones de valoración y contraste. Posteriormente se hizo el ejercicio de valorar y priorizar los asuntos materiales externamente apoyándose en analistas de sostenibilidad y estándares como SASB, medios de comunicación, documentación interna y normativas aplicables, así como en la contribución a los ODS o a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En base a los anteriores procesos y su representación en una matriz de materialidad, se obtuvieron 20 asuntos materiales, representativos de los riesgos e impactos prioritarios a gestionar en la estrategia y plan de sostenibilidad.

1 Funcionamiento y composición equilibrada y diversa del Consejo

2 Prevención de la corrupción y el fraude

3 Gestión de riesgos

4 Ética empresarial y cumplimiento

5 Experiencia del cliente (calidad del servicio, satisfacción del cliente y gestión de reclamaciones)

6 Fiabilidad digital (protección de datos)

7 Ciberseguridad

8 Innovación en productos y servicios (5G, IA, IoT, Blockchain)

9 Publicidad responsable

10 Conciliación

11 Diversidad, igualdad y no discriminación

12 Retribución justa (brecha salarial)

13 Contribución al desarrollo local (empleo y proveedores)

14 Productos sostenibles e inclusivos

15 Derechos Humanos

16 Patrocinios y actividades fundacionales

17 Despliegue responsable de la red

18 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero y cambio climático

19 Economía circular

20 Gestión responsable de la cadena de suministro

A partir de la identificación de los anteriores impactos de sostenibilidad, se han desarrollado medidas de evaluación, prevención, atenuación y control, que se materializan en las siguientes políticas y sistemas de gestión diferenciadas por cada uno de los grupos de interés de la organización, y lideradas bajo una misma estrategia y plan de sostenibilidad.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La estrategia de sostenibilidad del Grupo Euskaltel no solo busca la mitigación de los impactos identificados, sino también maximizar las potenciales oportunidades de desarrollo de todos sus grupos de interés.

Para ello, se ha basado en diferentes modelos de gestión compuestos por políticas y procedimientos que se estructuran bajo un mismo Plan Director de Sostenibilidad, con el objetivo de conseguir objetivos de índole económica, social y ambiental de manera simultánea e integrada en su actividad empresarial.

Modelo de Gestión Integrado

Desde el inicio de su actividad el Grupo Euskaltel ha basado su estrategia de trabajo en un Sistema de Gestión Integrado, implantando con éxito tanto los sistemas bajo las normas ISO, Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Salud Laboral, 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 supone para el Grupo Euskaltel además del cumplimiento de los criterios de mejora continua y normativos establecidos, una garantía de la eficacia y mejora de los sistemas de gestión para los empleados, clientes y proveedores.

Modelo de Gestión Ambiental:

Estructurado a nivel global sobre el Plan Director Ambiental, se basa en el Sistema de Gestión Ambiental y Certificación EMAS e ISO 14001:2015 y en la Política y Sistema de Gestión Energético según la ISO 50001:2011 implantados en cada una de las compañías del Grupo, que componen el modelo de gestión para la prevención y mitigación de los impactos ambientales.

Modelo de Gestión de la Seguridad y Salud de los Empleados:

Estructurado a nivel global sobre la Política y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Certificación OSHAS 18001:2007 implantado en cada una de las compañías, componen el modelo de prevención y mitigación de los riesgos sobre la salud y la seguridad de las personas que trabajan en el Grupo y que pudieran derivarse de sus actividades.

Modelo de Gestión de la Calidad, Privacidad y Protección de Datos de los Clientes:

Estructurado a nivel global sobre la Política y Sistema de Gestión de Calidad y Certificación ISO 9001:2015, en la Política de Privacidad para Clientes, en la Política de Privacidad para Usuarios de la Web y Apps y en la Política y Sistema de Gestión de Riesgos en Protección de Datos para dar cumplimiento al RGPD, se complementa con la Política y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Certificación ISO 27001:2017 implantados en todas las compañías del Grupo y con los Certificados de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, que conforman el modelo de gestión para el aseguramiento de la calidad de las actividades, productos y servicios del Grupo así como de la privacidad y protección de los datos proporcionados por sus clientes.

A nivel individual, y dentro del Sistema de Gestión Integrado, para los productos y servicios comercializados bajo la marca Telecable, se mantiene una Política y Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio certificado bajo la ISO 22301:2015, una Política y Sistema de Gestión de Servicio de las Tecnologías de la Información certificado bajo la ISO 20000-1:2011, y una Política y Sistema de Gestión de Servicios

de Centro de Contacto con el Cliente certificado bajo la ISO 18295:2017.

Este Modelo de Gestión de la Calidad, Privacidad y Protección de Datos de los Clientes, dentro del Sistema de Gestión Integrado, se ve reforzado con otros modelos como el Modelo de Comunicación con Clientes y sus Sistemas de Reclamación establecidos en cada una de las compañías del Grupo, y que conforman el Modelo de Gestión de Clientes.

Modelo de Gestión Laboral

Estructurado a nivel global sobre el Modelo de Gestión de Personas y en la aplicación rigurosa de los convenios colectivos de las distintas compañías, se complementa con el Plan de Formación, con la Política de Igualdad de Oportunidades y con la Política y Sistema de Gestión de Riesgos en Protección de Datos implantados en todas las compañías, y que componen el modelo de gestión responsable de las personas que trabajan en el Grupo y para la protección y seguridad de sus datos personales, reforzado por el Modelo de Gestión de la Seguridad, Salud de los Empleados del Sistema de Gestión Integrado.

Modelo de Gestión de la Cadena de Suministro

Estructurado a nivel global sobre el Modelo de Homologación y Evaluación de proveedores bajo criterios de calidad según la norma ISO 9001:2015, criterios ambientales según la norma 14001:2015 y criterios laborales según la OSHAS 18001:2007, se complementa con la Carta de Proveedores, que deriva a todos los proveedores al cumplimiento de los compromisos recogidos en el Código Ético, integrando con ello a los proveedores dentro de sus compromisos de responsabilidad corporativa.

Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo

Estructurado a nivel global sobre la Política de Buen Gobierno Corporativo y el Código Ético del Grupo, que incluye Instrucciones de Conducta para todos los integrantes de la compañía y un Canal Ético para la formulación de consultas y denuncias sobre el mismo, se complementa con el Modelo de Cumplimiento Penal y Antisoborno y con diversas políticas que conforman el Modelo de Gobierno Corporativo, tales como la Política y Sistema de Gestión Anticorrupción y Certificación ISO 37001:2017, la Política Fiscal o la Política de Conflictos de Interés. Así mismo, dentro del modelo se incluyen la Política de Selección de Consejeros, la Política de Remuneraciones de Consejeros, la Política de Contratación y de Relaciones con los Auditores de Cuentas y el Reglamento del Consejo de Administración.

Modelo de Gestión de los 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.

Los anteriores modelos se han desarrollado y mejorado simultáneamente a lo largo del tiempo a partir de la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo, permitiéndole consolidar un proyecto empresarial consistente, responsable y sostenible en el tiempo.

El marco de objetivos y acciones estratégicas han ido de la mano de último Plan Director de Sostenibilidad, que ha sido formulado en base a las nuevas exigencias como empresa cotizada, como el Código de Buen Gobierno de la CNMV, en base al cumplimiento de las regulaciones locales gallega, vasca y asturiana, y en base a las adhesiones y compromisos adquiridos con iniciativas externas nacionales e internacionales de referencia en sostenibilidad, como los principios del Pacto Mundial, la Declaración por el Clima o los principios de empoderamiento de la mujer de Naciones Unidas, la Declaración de Luxemburgo sobre Salud en el Trabajo del INSHT, la iniciativa Comunidad Por el Clima de la Plataforma Española de Acción Climática o el compromiso CEO Por La Diversidad de la CEOE y Fundación Adecco, así como en base a las normas internacionales ISO y el reglamento europeo EMAS.

Desde el Plan Director de Sostenibilidad, se establecieron objetivos y líneas de acción estratégicas en Responsabilidad Social Corporativa para su integración en los distintos modelos de gestión y en la cultura de todas las compañías del Grupo, así como para alinear la misión, visión y objetivos estratégicos empresariales con los de sostenibilidad.

Durante el año 2019, se ha buscado la mejora continua de dichos objetivos poniendo un especial énfasis en la integración de la estrategia de negocio con la de sostenibilidad. Por ello, los grandes hitos en esta materia durante 2019 han sido:

IMPULSO DE LOS PROCESOS DE SENSIBILIZACIÓN Y REFLEXIÓN CON EL COMITÉ DE DIRECCIÓN, con el objetivo de reforzar una estructura de gobernanza basada en la asunción de responsabilidades a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales, y una mayor involucración de los objetivos de negocio con los objetivos de sostenibilidad a nivel corporativo.

IMPULSO DE LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL SOBRE LOS EMPLEADOS Y RESPONSABLES de cada uno de los departamentos de la organización, con el objetivo de reforzar la asunción de funciones y responsabilidades de negocio y de sostenibilidad a nivel operativo.

INTEGRACIÓN DE TODOS LOS SISTEMAS ESTABLECIDOS BAJO NORMAS ISO EN UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO Y GLOBAL con el objetivo de unificar su modelo de auditorías, y creación de un espacio específico en Sharepoint con el propósito de sistematizar el seguimiento de las acciones de mejora derivadas de las auditorías y de facilitar la comunicación con las áreas implicadas.

Así mismo, los objetivos y acciones derivados del Plan Director de Sostenibilidad y de su aplicación en los diferentes modelos de gestión permiten dar respuesta a diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales a su vez son un punto de referencia a la hora de diseñar y poner en marcha políticas y acciones destinadas a dar respuesta a diferentes retos comunes a asumir por todos los agentes económicos, entre los cuales el Grupo Euskaltel se siente parte y asume su responsabilidad en la contribución de aquellos objetivos directamente relacionados con su actividad.

En consecuencia, los ODS prioritarios del Grupo Euskaltel son:

(2)

Buen Gobierno Corporativo

2

Buen Gobierno Corporativo

2.1. Modelo de Gobierno Corporativo

El Buen Gobierno Corporativo busca la mayor transparencia, eficacia, impulso y control en todos los ámbitos de la compañía.

Ello supone la asunción de un conjunto de valores, principios y normas que regulan el funcionamiento y la organización de los órganos de administración, incluida la relación de éstos con los accionistas, bajo la finalidad de asegurar el mejor desarrollo de la compañía.

Así mismo, el Grupo fundamenta su Modelo de Gobierno Corporativo en el compromiso que asume con las mejores prácticas de buen gobierno y de ética y responsabilidad empresarial en todos sus ámbitos de actuación, siendo conscientes de la importancia de estos conceptos para la buena gestión empresarial y sustentados por su consistente Modelo de Cumplimiento Normativo.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración está formado por 13 Consejeros (3 mujeres y 10 hombres), de los cuales 1 es ejecutivo (Consejero Delegado), 5 son dominicales, 6 son independientes y 1 es otro externo (Presidente no ejecutivo), así como por el secretario y vicesecretario del Consejo.

- **D. Xabier Iturbe Otaegui**
  Presidente no ejecutivo
- **D. José Miguel García Fernández**
  Consejero Delegado
- **D. José Ángel Corres Abasolo**
  Vicepresidente, Consejero independiente
- **D. Eamonn O'Hare**
  Consejero dominical
- **D. Robert W. Samuelson**
  Consejero dominical
- **Dña. Alicia Vivanco González**
  Consejera dominical,
  en representación de Kartera 1, S.L.
- **D. Luis Ramón Arrieta Durana**
  Consejero dominical
- **D. Javier Fernández Alonso**
  Consejero dominical,
  en representación de Corporación Financiera Alba, S.A
- **Dña. Belén Amatriain Corbi**
  Consejera independiente
- **D. Iñaki Alzaga Etxeita**
  Consejero independiente
- **Dña. Elisabetta Castiglioni**
  Consejera independiente
- **D. Miguel Ángel Lujua**
  Consejero independiente
- **D. Jonathan Glyn James**
  Consejero independiente
- **D. José Ortiz Martínez**
  Secretario no Consejero
- **D. Gonzalo Silveiro Regulez**
  Vicesecretario no Consejero

Estructura Consejo de Administración

- 1 tiene entre 31 y 50 años
- 12 tienen más de 50 años

Selección y Nombramiento de Consejeros

Las propuestas de nombramiento y reelección de consejeros son sometidas por el Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas, estando precedidas, de conformidad con las previsiones contenidas en la normativa aplicable, los Estatutos de la Sociedad y el Reglamento del Consejo de Administración, a la correspondiente propuesta o informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, valorándose de forma expresa la honorabilidad, idoneidad, solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función de los candidatos. Se favorecerá la diversidad de conocimientos, experiencias, orígenes y géneros en el Consejo de Administración Euskaltel, S.A., evitándose cualquier tipo de sesgo implícito que pudiera implicar discriminaciones, especialmente en la selección de consejeras.

El Presidente del Consejo será elegido de entre los Consejeros, previo informe de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones.

Política de Selección de Consejeros

La Política de Selección de Consejeros 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 y que, al mismo tiempo, favorezcan la diversidad de conocimientos, experiencias y géneros en su composición, procurando conseguir un adecuado equilibrio que enriquezca la toma de decisiones y aporte puntos de vista plurales al debate de los asuntos de su competencia, así como la meritocracia entre los candidatos más cualificados.

Los únicos impedimentos que recoge la Política de Selección de Consejeros para ser candidato a Consejero son los previstos en el artículo 9 del Reglamento del Consejo de Administración de Euskaltel ("Incompatibilidades"), que detalla los supuestos en los que no se puede ser nombrado Consejero ni representante persona física de un Consejero persona jurídica.

Finalmente, la Política de Selección de Consejeros hace suyo el objetivo de la recomendación 14 del vigente Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, de modo que, en el año 2020, el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración.

Por ello, Euskaltel, S.A. tiene asumido el compromiso explícito de eliminar cualquier tipo de sesgo implícito que pueda implicar discriminación alguna y que pueda obstaculizar la selección de consejeras, que en la actualidad representan un 23 % de los miembros del Consejo de Administración, y se ratifica en el compromiso de lograr una presencia equilibrada de hombres y mujeres en el órgano de administración.

Competencias del Consejo de Administración

El Consejo de Administración es competente para adoptar acuerdos sobre toda clase de asuntos que no estén atribuidos por la Ley o los Estatutos de la Sociedad a la Junta General de Accionistas, teniendo como núcleo de su misión la aprobación de la estrategia de la Sociedad y la supervisión y control de la alta dirección en sus objetivos, como administradores y representantes principales de Euskaltel, S.A. y de su interés social.

En consecuencia, tiene las competencias de definir, aprobar, supervisar y realizar el seguimiento de todas las políticas y estrategias generales del Grupo, tales como el Plan Estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y presupuestos anuales, la Política de Inversiones y Financiación, la Política de Dividendos, la Política de Autocartera, la definición de la estructura del grupo de sociedades, la Política de Gobierno Corporativo, la Política de Responsabilidad Social Corporativa o la Política de Control y Gestión de Riesgos, incluidos los fiscales, y el seguimiento periódico de los Sistemas Internos de Información y Control.

Sin perjuicio de lo anterior, el Consejo de Administración confía al Consejero Delegado la gestión y la dirección ordinaria, así como la difusión, coordinación e implementación general de las políticas y directrices de gestión de la Sociedad, y centrarse así en la definición, supervisión y seguimiento de las políticas, estrategias y directrices generales que deben seguir la Sociedad y su grupo.

El Consejo de Administración, en el desarrollo de sus funciones, busca el interés social entendido como el interés común de todos los accionistas de una sociedad anónima independiente, orientada a la explotación de su objeto social, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, y actúa con unidad de propósito e independencia de criterio.

Además, toma en consideración los intereses legítimos, públicos o privados, que confluyen en el desarrollo de toda actividad empresarial y, especialmente, entre los de los diferentes grupos de interés. En este contexto, se busca la maximización, de forma sostenida, del valor económico de la Sociedad y de su buen fin en el largo plazo, como interés común de todos los accionistas y, por tanto, como criterio que ha de presidir en todo momento la actuación del Consejo de Administración, de sus órganos delegados y de sus comisiones de ámbito interno, así como de los miembros que los integren.

Para el adecuado ejercicio de dichas funciones, todos los consejeros son informados anualmente sobre la situación y avance del Plan Director de Sostenibilidad por los departamentos que desarrollan actividades relativas a la gestión económica, social y ambiental del Grupo.

Reuniones del Consejo de Administración

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

Comisiones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración tiene constituidas en su seno la Comisión de Auditoría y Control, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Estrategia, y cuyo cometido es el de asistir, informar y formular propuestas al Consejo de Administración en las materias que le sean asignadas en cada momento por los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y sus propios Reglamentos internos de funcionamiento, siendo éstos el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y el Reglamento de la Comisión de Estrategia.

En ese sentido, dichas comisiones carecen de funciones ejecutivas y actúan como órganos de carácter informativo y consultivo, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se rigen por lo previsto tanto en los Estatutos Sociales como en sus propios Reglamentos internos.

Remuneración de los Consejeros

La remuneración del Consejo de Administración se determina de acuerdo con la vigente Política de Remuneraciones de los Consejeros, que es aprobada por la Junta General de Accionistas, y es supervisada por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Esta remuneración queda recogida en el Informe Anual sobre Remuneraciones de Consejeros publicado por el Grupo. Por su parte, la Sociedad R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. está administrada por un Administrador Único (Euskaltel, S.A.), cuyo cargo no es remunerado.

Evaluación del desempeño del Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Euskaltel,S.A evalúa anualmente su desempeño. Durante el ejercicio 2019 se ha cumplido con la mayoría de las propuestas de mejora y recomendaciones identificadas en el proceso de evaluación del ejercicio anterior, que se llevó a cabo con el auxilio de un consultor externo en las siguientes áreas:

- **Estrategia.**
- **Competencias.**
- **Información al Consejo.**
- **Reuniones de las Comisiones.**
- **Políticas Retributivas.**
- **Continuidad del negocio y nivel de tolerancia.**

Como herramienta al servicio de la mejora continua, se ha realizado un nuevo proceso de evaluación para medir el desempeño del Consejo de Administración en 2019. El procedimiento ha comprendido cuatro subprocesos paralelos diferenciados:

1. Autoevaluación del Consejo de Administración, mediante la cumplimentación de un cuestionario específico por parte de todos y cada uno de los Consejeros.

2. Evaluación del Consejero Delegado

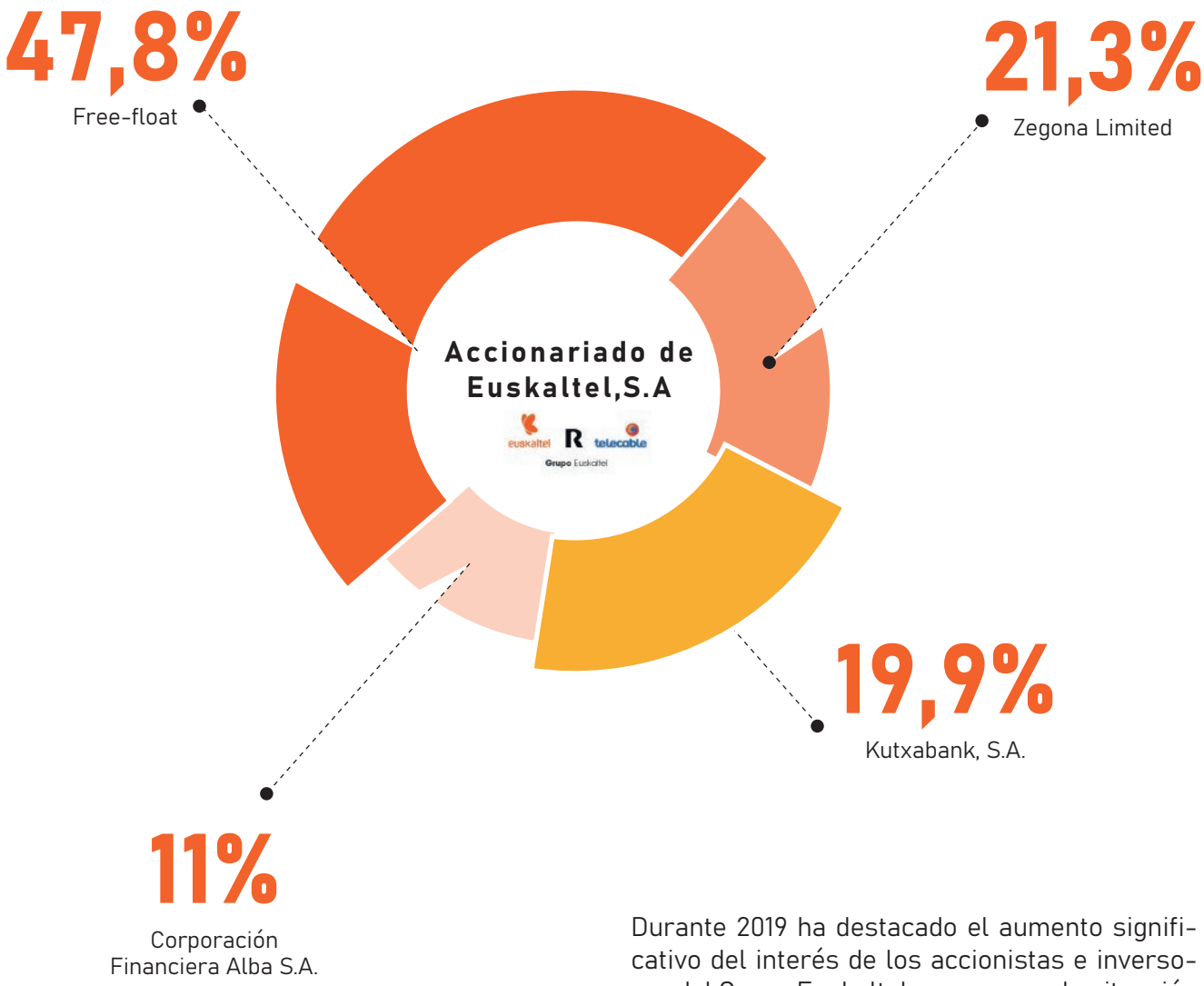
3. Autoevaluación de la Comisión de Auditoría y Control, mediante la cumplimentación de un cuestionario basado en la Guía Técnica 3/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, por parte de los miembros de la Comisión.

4. Autoevaluación de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, mediante la cumplimentación de un cuestionario basado en la Guía Técnica 1/2019 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, por parte de los miembros de la Comisión.

Se ha evaluado la eficacia del Consejo de Administración en el cumplimiento de las funciones que le son asignadas legal y estatutariamente, así como su alineamiento con las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en cuanto a los principios que deben regirlos.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL

A 31 de diciembre de 2019, el accionariado de Euskaltel está compuesto de la siguiente forma:



Durante 2019 ha destacado el aumento significativo del interés de los accionistas e inversores del Grupo Euskaltel por conocer la situación del Grupo respecto a aspectos ASG, creciendo el número de las comunicaciones recibidas a partir del canal de Atención al Inversor para conocer el comportamiento del Grupo en estos términos, y que se interpreta como una preferencia en alza en materia de satisfacción de las demandas de los inversores.

2.2. Modelo de Cumplimiento Normativo

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.

Estos riesgos son supervisados por la Comisión de Auditoría y Control dentro de sus funciones de supervisión de la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos, y gestionados por el Responsable de Cumplimiento Normativo.

Bajo este modelo unificado se establecen las diferentes normativas internas que dan soporte a las políticas y procedimientos del Grupo, tanto en materia de cultura ética y de cumplimiento como en materia de prevención de actuaciones susceptibles de generar responsabilidades penales a la organización. El Modelo incluye planes de formación y comunicación, evaluación de los riesgos, controles para mitigarlos, supervisión de la ejecución del Modelo, un canal de comunicación y un sistema disciplinario.

Entre las normativas que lo integran, se encuentran el Código Ético, las Instrucciones de Conducta, la Política de Buen Gobierno Corporativo, la Política Anticorrupción, la Política Corporativa sobre Conflictos de Interés y la Política Fiscal, así como el Canal Ético para que tanto empleados como proveedores, clientes o cualquier tercero, puedan aclarar dudas y realizar consultas o comunicaciones de incumplimiento de la normativa interna y externa aplicable al Grupo Euskaltel. Todas estas normativas han sido aprobadas por el Consejo de Administración de Euskaltel S.A.

El Modelo de Cumplimiento Normativo reúne los modelos de cumplimiento para la gestión de riesgos penales, de riesgos de soborno y corrupción y de riesgos no penales

CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético establece los valores y principios básicos de actuación de la organización respecto a sus grupos de interés, y se desarrolla mediante unas Instrucciones de Conducta que, adicionalmente a las políticas, manuales, protocolos, legislación y resto de normativa externa aplicable, deben ser conocidas y cumplidas por los miembros del Grupo Euskaltel. A tal efecto, el Grupo Euskaltel ha establecido determinados mecanismos que conforman su Modelo de Debida Diligencia basado en la divulgación, formación y control de dichos principios, y en la dotación de un Canal Ético para la aclaración de dudas, realización de consultas y recoger comunicaciones de incumplimientos.

Así mismo, el Código Ético vincula a los miembros del Consejo de Administración, a los empleados y a los proveedores del Grupo, regulando el comportamiento ético esperado respecto a cada uno de los grupos internos y externos con los que se relaciona la organización: empleados, clientes, proveedores, administraciones públicas, accionistas y sociedad en general.

Los valores del Grupo Euskaltel y recogidos en este código son la cercanía, la honestidad, la innovación y la agilidad.

Los Principios Básicos del Código Ético del Grupo Euskaltel, que detallan cómo deben ser las actuaciones de los miembros de la organización con los grupos de interés, y que son comunicados debidamente a dichos miembros, son:

1 Cumplimiento de la Legalidad, de la Normativa Interna y de las Relaciones Contractuales

Todas las actividades del Grupo Euskaltel, independientemente del lugar donde se realicen, se desarrollan sobre la base de su Modelo de Cumplimiento Normativo, que establece el estricto cumplimiento de la legalidad vigente, el cumplimiento de la normativa interna que el Grupo haya establecido voluntariamente y las obligaciones contractuales asumidas con terceros, así como de las resoluciones administrativas y judiciales recibidas, rechazando cualquier conducta deshonesta, abusiva, fraudulenta o, que pueda ir en contra de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas, redes y datos informáticos.

Adicionalmente, el Código Ético establece la prohibición de que los miembros del Grupo Euskaltel (Consejo de Administración y Empleados) y sus Proveedores colaboren con terceros en la violación de cualquier ley o realicen acciones que, aun siendo legales, puedan dañar la reputación del Grupo o la percepción de los grupos de interés.

2
Responsabilidad y Profesionalidad sobre la base de un Comportamiento Ético

Todas las actividades del Grupo Euskaltel se desarrollan sobre la base de un comportamiento honesto, íntegro y de tolerancia cero respecto a la corrupción y el soborno en todas sus formas, para lo cual se respeta y cumple la Política Anticorrupción del Grupo.

3
Cumplimiento de la Normativa Financiera aplicable

Todas las actividades del Grupo Euskaltel cumplen con las obligaciones contables y fiscales en todos los territorios y jurisdicciones en los que desarrolla sus actividades, adoptando sus decisiones en materia tributaria sobre la base de una interpretación objetiva y razonable. De ese modo, el Grupo elabora su información económico-financiera de manera fiable, cumpliendo con la normativa aplicable, en base a los principios de existencia y ocurrencia de las transacciones, integridad de la información, valoración, presentación, desglose, comparabilidad y reflejo de los derechos y obligaciones según la normativa vigente y su Política Fiscal.

4
Prioridad del Interés del Grupo Euskaltel sobre Intereses Personales

Todas las actividades del Grupo cumplen la Política Corporativa sobre Conflictos de Interés, que contempla aquellos supuestos en los que pudieran surgir intereses personales de los miembros del Grupo que pudieran interferir en los deberes y funciones que les competen, o llevarles a actuar por motivaciones diferentes al estricto cumplimiento de sus responsabilidades y que pudieran influir en la toma de decisiones, manteniéndose un estricto comportamiento de independencia respecto a intereses ajenos a los del Grupo.

5
Comunicación Responsable

Todas las actividades del Grupo Euskaltel se llevan a cabo bajo un enfoque de comunicación y publicidad responsable, veraz y transparente, respetuoso con los derechos lingüísticos de cada territorio, sin recurrir a prácticas de publicidad engañosa, desleal o ilícita, y rechazando el uso de lenguaje ofensivo y sexista, en cumplimiento del Modelo de Comunicación con Clientes establecido por el Grupo.

6
Confidencialidad, Privacidad y Protección de los Datos

Todas las actividades del Grupo Euskaltel garantizan el respeto a la confidencialidad y privacidad de toda la información que poseen los miembros del Grupo, dando respuesta a las obligaciones de carácter legal, administrativo y judicial que sobre dichos datos tienen que aplicar, garantizando el derecho de acceso, rectificación, consulta u oposición sobre los datos cuando sea necesario, así como cualquier otro derecho que resulte de aplicación como consecuencia de la aplicación de la legislación en materia de protección de datos personales tanto de empleados como de clientes.

7
Compromiso con los Derechos Humanos y Laborales

Todas las actividades del Grupo Euskaltel, independientemente del lugar en el que ejerza su actividad, cumplen, protegen y respetan los Derechos Humanos y Laborales recogidos en la legislación nacional e internacional, basados en:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos, que incluye la Declaración Universal de Derechos humanos y los principales instrumentos a través de los que fue codificada: el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; así como la Declaración de la Organización Internacional del trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo.
- 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

En aplicación de los anteriores Principios Básicos y del compromiso del Grupo Euskaltel de basar su relación con sus grupos de interés en criterios éticos, de transparencia y de actuación honesta y cercana respecto a sus necesidades y preocupaciones, se establecen las siguientes especificaciones para cada grupo de interés según su ámbito de afectación en sus actividades y relaciones con el Grupo.

Empleados

La relación del Grupo Euskaltel con las personas se basa en el apoyo y respeto a la protección de los Derechos Humanos y laborales, en la igualdad de oportunidades, en la confidencialidad y privacidad de la información, y en la protección ante comportamientos corruptos en cada una de las actividades que le afectan:

A

Selección, Contratación y Valoración

Los procesos de selección y contratación del Grupo Euskaltel se realizan bajo estrictos criterios de equidad e igualdad de trato, basados en las competencias y potencial profesional de los candidatos, y manteniendo durante los procesos de valoración criterios de rendimiento, esfuerzo y talento con absoluta independencia de cualquier condición o circunstancia personal.

Estos compromisos se materializan en la Política de Igualdad de Oportunidades.

B

Seguridad, Salud y Bienestar

Las condiciones laborales de las personas se desarrollan en un entorno laboral seguro y confortable, basado en un Sistema de Gestión para la prevención de riesgos laborales, en una cultura de seguridad basada en la formación y en la mejora continua, y en la promoción de conductas favorables a la salud, seguridad y bienestar de los empleados dentro y fuera de la organización.

Estos compromisos se materializan en la Política y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Certificación OSHAS 18001:2007.

C

Búsqueda del Equilibrio Profesional y Personal

Las relaciones laborales con los empleados incluyen medidas de conciliación que permiten el correcto equilibrio entre la vida profesional y personal de los empleados.

Estos compromisos se materializan en las Medidas de Conciliación establecidas por cada una de las compañías del Grupo y en aplicación de los requisitos legales de sus convenios colectivos.

D

Igualdad de Oportunidades y de Trato, No Discriminación y Rechazo al Acoso

Las relaciones laborales con los empleados se basan en una política de igualdad y diversidad que incluye la ausencia de toda discriminación o acoso moral o sexual y en la igualdad de oportunidades en el trato, formación y desarrollo profesional, asegurándose de generar un ambiente de crecimiento equitativo, digno, igualitario y sin limitaciones por razones de género, raza, religión, discapacidad, orientación sexual o cualquier otro motivo.

Estos compromisos se materializan en la Política de Igualdad de Oportunidades y en el Plan de Formación.

E

Rechazo al Trabajo Forzoso y Trabajo Infantil

El Grupo Euskaltel contempla las relaciones laborales con los empleados rechazando criterios de trabajo forzoso o bajo coacción, rechazando cualquier tipo de actuación que vulnere los derechos laborales, incluido el trabajo infantil, manteniendo para ello un respeto recíproco entre los empleados y proveedores del Grupo, y estableciendo relaciones basadas en el intercambio de esfuerzos y en la cooperación.

Estos compromisos se materializan en la aplicación de la legislación española y de los convenios colectivos de las compañías del Grupo, y en el Modelo de Homologación y Evaluación de Proveedores.

F

Respeto a la Intimidad, Confidencialidad y Privacidad de Datos Personales

Las relaciones laborales con los empleados se establecen bajo un estricto aseguramiento de su intimidad, confidencialidad y privacidad en todas sus manifestaciones, especialmente en lo que se refiere a la información personal, respecto a lo cual se solicita y utiliza exclusivamente aquellos datos necesarios para dar respuesta a la legislación vigente. Este compromiso se materializa en la Política y Sistema de Gestión de Riesgos en Protección de Datos y en la Política y Sistema de Seguridad de la Información y Certificación 27001:2017, así como en los Certificados de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

G

Independencia y Rechazo ante Comportamientos Corruptos

Las relaciones laborales con los empleados se establecen bajo criterios de independencia y de rechazo ante comportamientos corruptos, no debiendo los empleados del Grupo Euskaltel solicitar, recibir ni ofrecer a terceros regalos, obsequios y/o atenciones que puedan afectar a su objetividad o influir en su toma de decisiones profesionales. Estos criterios de actuación se materializan en la Política Anticorrupción y el Sistema de Gestión Anticorrupción implantado en 2019 conforme a los criterios de la Norma ISO 37001:2017.

Clientes

La relación del Grupo Euskaltel con sus clientes está basada en el mantenimiento de relaciones de calidad y cercanía en sus necesidades y en la confidencialidad y privacidad de su información en cada una de las actividades que le afectan:

A
Servicios de Calidad

Las relaciones con los clientes se establecen bajo criterios de calidad en el desarrollo de sus procesos y actividades, manteniendo sistemas de gestión que fomentan la calidad, la mejora continua y la innovación en sus procesos.

Estos compromisos se materializan en la Política y Sistema Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

B
Productos y Servicios Seguros

Las relaciones con los clientes se establecen bajo criterios de seguridad en los productos y servicios ofertados, manteniendo altos estándares de calidad e innovación en sus productos y servicios.

Estos compromisos se materializan en la Política y Sistema Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

C

Protección de la Información y Confidencialidad

Las relaciones con los clientes se establecen bajo criterios de confidencialidad, privacidad y protección de sus datos personales asegurando el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.

Estos compromisos se materializan en la Política de Privacidad para Clientes, en la Política de Privacidad para Usuarios de la Web y Apps y en la Política y Sistema de Gestión de Riesgos en Protección de Datos implantado en todas las compañías del Grupo.

Estos compromisos se ven reforzados por la Política y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado bajo la norma ISO 27001:2017 implantado en cada una de sus compañías del Grupo, así como por los certificados de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

D

Mantenimiento de Relaciones Estables y de Confianza

Las relaciones con los clientes se establecen bajo criterios basados en el conocimiento y en la atención temprana y cercana al cliente con el objetivo de mantener una relación duradera, transparente y de confianza mutua, ofreciendo para ello una oferta amplia y asequible de productos y servicios alineados a sus necesidades y adaptadas a su ámbito geográfico, una comunicación responsable basada en la claridad, veracidad y honestidad, así como un servicio eficaz ante posibles reclamaciones o quejas.

Este compromiso se materializa en el Modelo de Gestión con los Clientes.

Proveedores

La relación con los proveedores está basada en el establecimiento de unas relaciones equitativas, estables y de confianza y en el mantenimiento de criterios de sostenibilidad en sus relaciones comerciales:

A

Selección Equitativa y Contratación Honesta

Las relaciones comerciales con los proveedores se basan en criterios de equidad en la selección y en la honestidad e integridad en las relaciones comerciales derivadas de su contratación.

B

Mantenimiento de Relaciones Sostenibles, Estables y de Confianza

Las relaciones comerciales con los proveedores se basan en criterios de confianza, sostenibilidad y beneficio mutuo, y en el establecimiento de relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales y el interés mutuo en minimizar cualquier riesgo de sostenibilidad.

Estos compromisos se materializan en el Modelo de Homologación y Evaluación de Proveedores, basado específicamente en criterios de calidad según la norma ISO 9001:2015, criterios ambientales según la norma ISO 14001:2015 y criterios de salud y seguridad en el trabajo según la OSHAS 18001:2007, así como en la aceptación por su parte del Código Ético, Instrucciones de conducta y Política Anticorrupción del Grupo Euskaltel.

Accionistas

La relación con los accionistas está basada en el mantenimiento de las responsabilidades de buen gobierno y de creación de valor materializados en el Modelo de Gobierno Corporativo, y manteniendo criterios de competitividad, ética, transparencia, de competencia leal en los mercados y de respeto de la legislación en el ejercicio de las actividades:

A

Creación de Valor

Las relaciones con los accionistas se basan en criterios de honestidad y transparencia, asumiendo la responsabilidad de conservar, proteger y aumentar el valor del Grupo y estableciendo las correspondientes políticas de retornos del capital.

B

Buen Gobierno

Las relaciones con los accionistas se sustentan en criterios éticos y de transparencia, transmitiendo una información veraz, completa y fiel de sus actividades y de su situación económica financiera, y estableciendo sistemas de control interno y análisis y gestión del riesgo respecto a los recursos internos y externos, reconociendo las obligaciones que le resulten aplicables a sus compromisos con los grupos de interés.

C

Competencia Leal

Las relaciones con los accionistas se realizan bajo criterios de competencia leal en los mercados en los que el Grupo Euskaltel presta sus servicios, promoviendo el libre mercado y rechazando cualquier actuación que suponga el ejercicio de prácticas de competencia desleal, bien sean derivadas de la ley o de las normas asumidas voluntariamente.

D

Conducta Correcta en los Mercados de Valores

El Grupo Euskaltel se ha dotado de un Reglamento Interno de Conducta en los mercados de valores que rige su actividad en dichos mercados y que es de obligado cumplimiento por todos los miembros del Consejo de Administración de Euskaltel y de la Comisión de Auditoría y Control, así como por los empleados del Grupo cuya labor esté directa o indirectamente relacionada con las actividades en el mercado de valores y por aquellas personas que, por su relación profesional con el Grupo, puedan resultar incluidas en la aplicación del mismo.

Administraciones Públicas

La relación con las Administraciones Publicas, desde las locales hasta las internacionales, incluyendo los organismos reguladores en dichos ámbitos geográficos, está basada en criterios de cumplimiento regulatorio, transparencia y de cooperación basados en la confianza, lealtad y buena fe durante las actividades que le afectan:

A
Cumplimiento de las Regulaciones

Las relaciones con las administraciones públicas se realizan bajo criterios de cumplimiento regulatorio, facilitando la información y documentación requerida por los organismos públicos en el menor plazo posible y con el debido alcance en el ejercicio de sus responsabilidades con la administración.

B
Responsabilidad, Ética y Profesionalidad

Las relaciones con las administraciones públicas se realizan bajo criterios de comportamiento empresarial responsable, ético y profesional, de rechazo de comportamientos corruptos y de potenciación del ejercicio de transparencia.

C
Mantenimiento de Relaciones de Cooperación y Confianza

Las relaciones con las administraciones públicas se realizan bajo criterios de cooperación y confianza mutua, potenciando relaciones cercanas y de colaboración basadas en la lealtad y buena fe.

Sociedad

Las relaciones con la Sociedad se basan en el compromiso de actuar de manera responsable, sostenible y colaborativa desde un punto de vista social y ambiental en las áreas de influencia de la actividad de la organización:

A

Actuación Socialmente Responsable

Las relaciones con la sociedad se sustentan en criterios de responsabilidad social en cada uno de los territorios en los que el Grupo Euskaltel ejerce su actividad, tomando parte activa en aquellas actividades en que pudiera realizar una labor social más eficaz en consonancia con sus capacidades, y actuando más allá del cumplimiento por el Grupo de sus obligaciones legales, comprometiéndose con la mejora de la calidad de vida, con la creación de valor y riqueza y con el desarrollo socioeconómico en las sociedades en las que ejerce sus actividades a través de sus inversiones en equipamiento, servicios e infraestructuras de telecomunicaciones.

B

Desarrollo Sostenible y Compromiso con el Medio Ambiente

Las relaciones con la sociedad se realizan bajo criterios de responsabilidad y protección ambiental, de la salud y seguridad pública, realizando un uso eficiente de los recursos, promoviendo el ahorro de energía y la reducción y tratamiento de residuos a fin de minimizar su impacto ambiental sobre los territorios en los que ejerce su actividad y mitigando su impacto sobre el cambio climático para contribuir al desarrollo sostenible.

C

Patrocinios y Colaboraciones

Las relaciones con la sociedad se realizan bajo criterios de colaboración en cada uno de los territorios en los que presta sus servicios, donde más allá de sus responsabilidades sociales y ambientales y en coherencia con la estrategia del Grupo, se aprovechen los recursos y capacidades propias de la organización en la solución de necesidades de ámbito socioeconómico y cultural, estableciendo para ello alianzas y acuerdos de colaboración con organizaciones y asociaciones de interés social y cultural en pro de maximizar sus contribuciones sobre la sociedad.

PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Grupo Euskaltel se ha dotado de una Política y Sistema de Gestión Antisoborno certificado según la Norma ISO 37001:2017, integrado dentro del Modelo de Gobierno Corporativo y del Modelo de Compliance, y vinculado directamente con la Política de Buen Gobierno Corporativo y el Código Ético. El Sistema de Gestión Antisoborno establece las diferentes herramientas de prevención y de debida diligencia que fomentan una cultura de cumplimiento en materia anticorrupción y antisoborno , e incluye elementos tales como la Política Anticorrupción, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno, planes de formación y comunicación o el Canal Ético. La Política y el Manual son públicos para todos los grupos de interés a través de las páginas web de cada una de las marcas del Grupo.

La política vincula a todos los miembros que forman parte del Grupo Euskaltel, desde sus empleados y miembros del Consejo de Administración, como a sus socios de negocio

La Política vincula a todos los miembros que forman parte del Grupo Euskaltel, desde sus empleados y miembros del Consejo de Administración, como a sus socios de negocio, definidos como aquella parte externa con la que el Grupo tiene, o plantea establecer, alguna relación comercial, incluyendo, pero no limitándose, a clientes, consumidores, alianzas empresariales, socios de alianzas empresariales, miembros de un consorcio, proveedores externos, contratistas, consultores, subcontratistas, vendedores, asesores agentes, distribuidores, representantes, intermediarios e inversores, debiendo velar por su cumplimiento y reportar cualquier sospecha de incumplimiento de la misma.

La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración del Grupo Euskaltel, y es objeto de gestión, seguimiento y revisión periódica por el responsable de la Función de Cumplimiento Normativo. Está alineada con referencias internacionales de prestigio sobre responsabilidad de las empresas y políticas anticorrupción como las de la OCDE, la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUCC) y su Programa Anticorrupción de Ética y Cumplimiento para las empresas de la UNOCD (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito), la Ley de Estados Unidos Contra Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA: Foreingn Corrupt Practices Act), la Ley Antisoborno del Reino Unido (Bribery Act) o el Código Penal Español.

Para la elaboración de dicha Política, el Grupo Euskaltel llevó a cabo una evaluación de los riesgos de soborno y corrupción en todos los aspectos de sus negocios y operaciones, identificando y gestionando a partir del Sistema de Gestión Anticorrupción las siguientes áreas identificadas como vulnerables:

PAGOS DE FACILITACIÓN O DE ACELERACIÓN

El Grupo Euskaltel prohíbe todo pago de facilitación o de aceleración, definidos como todo pago pequeño, no oficiales e impropios, que se hacen a un funcionario público para obtener o agilizar el desempeño de una acción rutinaria o necesaria a la cual tiene derecho el que realiza el pago de facilitación, como la expedición de permisos, licencias, autorizaciones administrativas o inspecciones asociadas a la ejecución de un contrato.

REGALOS, OBSEQUIOS Y ATENCIONES

El Grupo Euskaltel prohíbe todo tipo de ofrecimiento, solicitación o recepción por parte de sus Consejeros y empleados de parte de terceros de regalos, obsequios o atenciones que puedan afectar a la imparcialidad y objetividad en sus relaciones o influir en una relación comercial profesional, así como para obtener ventajas indebidas o como subterfugio de transacciones ilegales.

MECENAZGOS Y PATROCINIOS

El Grupo Euskaltel sólo realiza patrocinios y mecenazgos compatibles con criterios de selección objetivos, razonables, transparentes, alineados con sus valores corporativos y su estrategia y encaminados a desarrollar y fortalecer el negocio y la marca del Grupo Euskaltel, debiéndose aprobar de acuerdo con la normativa y procedimientos internos aplicables.

REGISTROS CONTABLES E INFORMACIÓN OFICIAL

El Grupo Euskaltel elabora su información económica y financiera de manera fiable en base a los principios de existencia y ocurrencia de las transacciones e integridad de la información y a la legislación aplicable, aplicando los principios de valoración, presentación, desglose, comparabilidad y reflejo de sus derechos y obligaciones, y manteniendo controles contables internos adecuados y documentación con suficiente detalle para soportar las transacciones realizadas. Todo ello, con el objetivo de que las transacciones realizadas se reporten y reflejen de manera precisa y apropiada en los registros contables y en la información oficial, y de que no se produzcan registros o declaraciones falsas ni engañosas o registros de transacciones de forma equívoca en lo relativo a cuentas contables, periodos contables, u otros elementos relacionados.

CONFLICTOS DE INTERÉS

El Grupo Euskaltel dispone de una Política Corporativa sobre Conflictos de Interés, definidos como toda situación donde pueda entrar en colisión, de manera directa o indirecta, el interés personal de los empleados o consejeros con el interés del Grupo.

SOCIOS DE NEGOCIO

El Grupo Euskaltel exige el mantenimiento de todas sus relaciones comerciales con sus socios de negocio bajo un marco de actuación honesto e íntegro, manteniéndose contrataciones que garanticen la equidad en la selección de los adjudicatarios y la no existencia de incentivos durante los pagos asociados al suministro o prestaciones de servicios, así como analizando la situación legal y financiera de sus socios de negocio y exigiéndoles el estricto cumplimiento de la legislación antisoborno que les resulte de aplicación.

PRÁCTICAS ANTITRUST

El Grupo Euskaltel prohíbe las practicas antitrust, definidas como aquellos acuerdos o prácticas comerciales entre dos o más empresas para restringir la competencia o en forma de abusos de posición dominante.

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

El Grupo Euskaltel mantiene un Sistema de Control Interno de Información Financiera (SCIIF) basado en controles financieros, algunos de los cuales sirven igualmente para mitigar riesgos en materia de blanqueo de capitales, por lo que tales controles comparten con el Modelo de Gestión de Riesgos Penales y Anticorrupción para reducir los riesgos de que se cometan delitos en la actividad del Grupo, entre los que se incluyen delitos de corrupción, soborno y/o de blanqueo de capitales.

Durante 2019, y en materia de Gobierno Corporativo, cabe destacar que se aprobaron la nueva Política Anticorrupción adaptada a la norma ISO 37001:2017 sobre Sistemas Antisoborno, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno y la Política Corporativa sobre Conflictos de Interés. Así mismo, se ha digitalizado la gestión del Modelo de Cumplimiento Normativo, aunando en una única herramienta informática de referencia internacional los modelos de gestión de riesgos RGPD, SCIIF, Penal y Anticorrupción, permitiendo una gestión coordinada de riesgos y una mejora de su eficacia interna.

Se ha digitalizado el Modelo de Cumplimiento Normativo, aunando en una única herramienta informática de referencia internacional los modelos de gestión de riesgos RGPD, SCIIF, Penal y Anticorrupción, permitiendo una gestión coordinada de riesgos y una mejora de su eficacia interna

3

Personas

3

Personas

El Modelo de Gestión de Personas del Grupo Euskaltel se estructura a partir de las diferentes políticas y procedimientos laborales establecidos por el Grupo y a partir de la cultura de trabajo mantenida en cada una de sus compañías, permitiéndole mejorar día a día en sus objetivos de ofrecer un empleo de calidad y de lograr el compromiso y la motivación de todas las personas que componen la organización.

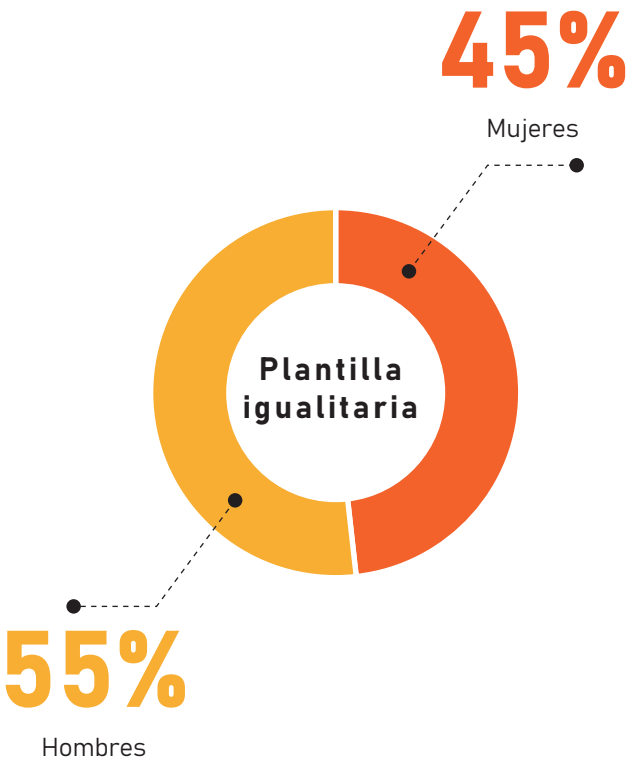
A partir de este modelo, el Grupo materializa su compromiso por la estabilidad y el buen clima laboral de las personas empleadas, promoviendo el diálogo continuo entre todos los miembros de la organización como método de gestionar las relaciones laborales y garantizando que éstos puedan conciliar de la mejor manera posible su vida profesional, familiar y personal, siempre bajo condiciones de flexibilidad, de salud y seguridad y de igualdad de oportunidades.

Así mismo, el Grupo está comprometido no sólo con la mejora de la situación actual de las personas que componen la organización sino también con su desarrollo potencial, convencido de que la inversión en la formación de las personas será la única manera de asegurar la consecución de futuros retos y metas de negocio y que marcarán la diferencia y las oportunidades del Grupo a largo plazo.

El Grupo Euskaltel está comprometido no sólo con la mejora de la situación actual de las personas que componen la organización sino también con su desarrollo potencial

3.1. Gestión del Empleo

El modelo de empleo del Grupo Euskaltel se caracteriza por un modelo de contratación indefinida y a tiempo completo (el 99,48% de las personas en plantilla tienen contrato indefinido a tiempo completo) y por una plantilla igualitaria entre hombres y mujeres (con un 55% de hombres y un 45% de mujeres en 2019) y diversa en términos de edad y especialidades profesionales, manteniendo en 2019 un total de 586 empleos directos en Euskadi, Galicia y Asturias, sin olvidar los numerosos indirectos mantenidos a través de su amplia red de suministro.



	Edad	Hombre	Mujer
Directores	<=30	0	0
	31-50	10	3
	>=51	12	1
Gerentes	<=30	0	0
	31-50	22	14
	>=51	11	3
Otros profesionales	<=30	3	8
	31-50	203	210
	>=51	60	26
		321	265

586

El 99,48% de las personas en plantilla tienen contrato indefinido a tiempo completo

3.2. Organización del Tiempo de Trabajo

El Grupo Euskaltel está comprometido con un modelo de organización que permita a las personas disfrutar de un óptimo clima laboral, basado en la confianza, en el trabajo en equipo y en la flexibilidad, así como de la conciliación de su vida familiar y personal.

El Grupo Euskaltel está comprometido con un modelo de organización que permita a las personas disfrutar de un óptimo clima laboral, basado en la confianza, en el trabajo en equipo y en la flexibilidad, así como de la conciliación de su vida familiar y personal

LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Para una correcta organización de los tiempos de trabajo, se aplican los distintos convenios colectivos en materia de jornada anual y semanal, horarios de entrada y salida y periodos vacacionales, adaptándose éstos en los respectivos calendarios, horarios y cultura laboral de cada compañía con el fin de ofrecer la máxima flexibilidad posible a todas las personas.

En todas las compañías del Grupo se aplica el Real Decreto Ley 8/2019, de 8 de marzo, en referencia al registro de la jornada de trabajo y a la realización de horas extraordinarias. Para su aplicación, se ha previsto la entrada en funcionamiento de una plataforma digital para llevar los registros de las jornadas ordinarias. De manera temporal, durante 2019 se ha puesto a disposición de las personas la plataforma Office 365 para el registro de su jornada, la cual es de obligado cumplimiento para todas las personas.

Del mismo modo, para casos de prolongaciones de jornada, todas las compañías se mantienen en el marco y legislación vigente garantizando la máxima flexibilidad posible en materia de horarios de entrada y salida en las oficinas y centros de trabajo.

10 y **11**

HOMBRES **MUJERES**

se acogieron a sus respectivos permisos de **PATERNIDAD Y MATERNIDAD**

MEDIDAS DE IGUALDAD Y DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

En las compañías del Grupo se aplica el Real Decreto Ley 6/2019, de 1 de marzo, en referencia a la existencia de medidas para garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el empleo y la ocupación.

Para su aplicación, se han adaptado todas las posibilidades de dicha ley a la realidad de las compañías, comunicándoselas a todas las personas, recabando información sobre sus necesidades, y aceptándose al 100% de las personas que las han solicitado.

Así mismo, gracias a la configuración establecida de los horarios de trabajo, elaborada en base a la normativa que aplica en cada centro de trabajo, para disponer de flexibilidad horaria, se dota a las compañías del Grupo de las condiciones necesarias para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de todas las personas.

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

En consecuencia de tales medidas, durante 2019, 10 hombres y 11 mujeres se acogieron a sus respectivos permisos de paternidad y maternidad, reincorporándose todos ellos tras la finalización de sus permisos.

3.3. Seguridad, Salud y Bienestar

Las empresas del Grupo Euskaltel, dentro de su Sistema de Gestión Integrado, tienen implantada una Política y un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo certificado bajo la norma OHSAS 18001:2007.

Este Modelo de Gestión permite alcanzar la más alta cota posible en la seguridad, salud y bienestar (físico, mental y social) de las personas, que son el recurso más importante del Grupo, para controlar y minimizar sus riesgos profesionales y para procurar que en todas las actividades se proteja adecuadamente tanto a las personas empleadas como a las personas que puedan verse afectadas por sus actuaciones.

En consecuencia del compromiso del Grupo con la Salud y la Seguridad, todas las compañías están adheridas desde 2017 a la Declaración de Luxemburgo sobre Salud en el Trabajo de la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP).

Durante el año 2019 se han desarrollado las actuaciones correspondientes para la migración y posterior certificación conforme a la norma ISO 45001:2018.

Este Modelo de Gestión permite alcanzar la más alta cota posible en la seguridad, salud y bienestar (físico, mental y social) de las personas, que son el recurso más importante del Grupo

EMPRESA SALUDABLE

Las compañías del Grupo Euskaltel comenzaron en 2019 el proyecto KRT Saludable 4.0, basado en diversas actuaciones de prevención de la salud que permiten a las personas conocer su estado de salud, contribuir a la detección temprana de enfermedades y al fomento de hábitos saludables, del cual destacan las siguientes iniciativas:

CENTROS DE TRABAJO CARDIOPROTEGIDOS

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

CAMPAÑAS PREVENTIVAS SANITARIAS: VACUNAS ANTIGRIPALES

Se ofrece anualmente con independencia de la periodicidad recomendada por riesgo laboral al que está expuesto el profesional.

Incorporación de pruebas médicas (control visión, espirometría, audiometría y electrocardiograma) con carácter general a todos los empleados que por riesgo laboral no lo tengan recomendado.

Incorporación de parámetros analíticos de salud general y por género (PSA y TSH)

Incorporación en el informe médico del profesional de recomendaciones generales y de promoción a la salud y específicas conforme los hallazgos encontrados

Durante 2019, estas actuaciones fueron especialmente valoradas por las personas, consiguiendo un elevado nivel de participación y obteniendo los siguientes resultados:

	% personas que acude a los reconocimientos		nº personas que ha acudido en 2019 y 2018		% personas que repite reconocimiento	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
País Vasco	70%	71,33%	93	89	83,04%	83,18%
Asturias	60,42%	91,25%	21	61	72,41%	83,56%
Galicia	62,50%	71,65%	26	71	65%	78,02%
Total	66,54%	75,91%	140	221	77,35%	81,55%
	71,86%		361		79,87%	

Finalmente, en 2017 todas las empresas del Grupo Euskaltel pudieron solicitar el bonus para la recuperación de cuotas de la seguridad social por contingencia profesional del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social por la baja siniestralidad laboral, y que se ha materializado en 2019.

Así mismo, la Mutua de Accidentes de Trabajo Ibermutua Gallega y con la presencia de la Gerente del instituto de Seguridad y Salud Laboral de Galicia (ISSGA), concedió los "Diplomas de Reconocimiento" a R Cable y Telecable (Asturias y Galicia) en atención a su especial implicación en la prevención de riesgos laborales.

REPRESENTACIÓN SOCIAL EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Dirección del Grupo Euskaltel considera y reconoce que la colaboración de todas las personas y el apoyo de sus representantes en la prevención de riesgos laborales contribuye de manera determinante a la consecución de los objetivos que se pretenden en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Se ha pasado el proceso de información, consulta y participación de la documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la norma ISO 45001:2018 para su posterior certificación en el año 2020.

Así mismo, y para facilitar la participación de todas las personas en materia de seguridad, salud y bienestar laboral, el Grupo Euskaltel dispone de canales de comunicación y difusión, así como de herramientas de comunicación colaborativa.

En consecuencia, el 100% de la plantilla de las compañías del Grupo tienen representación social en materia de seguridad y salud en el trabajo a través de sus respectivos Comités de Seguridad y Salud en el trabajo.

ACCIDENTABILIDAD

Como resultado de las anteriores medidas, durante 2019 las compañías del Grupo Euskaltel consiguieron mantener un bajo número de accidentes y bajas tasas de frecuencia y gravedad. Todos los accidentes ocurridos tienen la calificación de leve, no habiéndose producido ninguna suspensión laboral por riesgo laboral en el embarazo, ni casos de enfermedades profesionales.

Accidentes

	2019
Accidentes CON BAJA	**0**
Hombre	0
Mujer	0
Accidentes SIN BAJA	**3**
Hombre	2
Mujer	1

Indicadores de accidentalidad

Indicadores de accidentalidad de todo el Grupo (excluidos in itinere)			2019
ÍNDICE DE INCIDENCIA Nº accidentes con baja x 10^5/ plantilla media			**0**
	Por género	Hombre	0
		Mujer	0
ÍNDICE DE FRECUENCIA GENERAL Nº accidentes (baja + sin baja) x 10^6/ nº horas trabajadas			**2,70**
	Por género	Hombre	2,10
		Mujer	3,14
ÍNDICE DE FRECUENCIA BAJA Nº accidentes con baja x 10^6/ nº horas trabajadas			**0**
	Por género	Hombre	0
		Mujer	0
ÍNDICE DE GRAVEDAD Nº jornadas laborales perdidas / nº accidentes con baja			**0**
	Por género	Hombre	0
		Mujer	0
Índice de gravedad Nº jornadas laborales perdidas / nº accidentes con baja			**0**
	Por género	Hombre	0
		Mujer	0

3.4. Relaciones Laborales y Gestión del Diálogo Social

Para la gestión de las relaciones laborales y el diálogo con los empleados del Grupo Euskaltel, se mantienen reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores y con las diferentes áreas directivas y comités de la organización, a través de los cuales se trata y analiza la situación de las diversas áreas que afectan a las personas empleadas. Adicionalmente, existen canales de comunicación directos, a través de los cuales se gestionan las comunicaciones con las personas y que permiten recoger sus preocupaciones y necesidades.

En las diferentes reuniones con los representantes de los trabajadores y de las áreas directivas y comités, tales como la Dirección Económica y Financiera, el Comité de Seguridad y Salud, Comisión de la Formación o la Comisión de Igualdad, la compañía informa sobre lo recogido en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores, dando soporte al cumplimiento legal.

Por otro lado, todas las personas tienen acceso a la intranet de las distintas compañías, a la herramienta Office 365 y disponen de teléfonos móviles de empresa para facilitar una comunicación fluida y operativa.

Así mismo, cabe destacar que la intranet contiene un link al Canal Ético, a través del cual todas las personas tienen acceso directo para solicitar asesoramiento sobre la conducta ética, jurídica e integridad de la organización, así como para informar sobre preocupaciones relacionadas con conductas no éticas, ilegales o que afecten a la integridad de la organización, lo que permite a todos los empleados acceder al canal de manera directa y sencilla, y asegurando en todo momento la máxima discrecionalidad, profesionalidad y confidencialidad.

La intranet contiene un link al Canal Ético, a través del cual todas las personas tienen acceso directo para solicitar asesoramiento sobre la conducta ética, jurídica e integridad de la organización

3.5. Gestión de la Formación y el Desarrollo Profesional

MODELO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

El Grupo Euskaltel ha gestionado la formación profesional del 100% de las personas empleadas a partir de su Plan de Formación 2019, que parte del diagnóstico anual de sus necesidades formativas para afrontar los cambios estratégicos y desafíos futuros de la compañía, y que deriva en acciones formativas durante el año para cubrir dichas necesidades.

Para la gestión de dichas formaciones, se utiliza una plataforma interna de formación, que sirve también para el registro y seguimiento de los cursos, que son impartidos tanto por formadores internos como por formadores externos. A lo largo de 2019, se han realizado 18.857 horas de formación distribuidas en 8.246 horas en formación técnica, 1.260 horas en habilidades personales, 9.351 horas en idiomas.

FASES DEL PROCESO DE FORMACIÓN

1. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES FORMATIVAS
2. EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN
3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN
4. CIERRE DEL PLAN DE FORMACIÓN
5. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE LO APRENDIDO

Tras la finalización de los cursos, se realizan evaluaciones individuales de satisfacción de las formaciones por las propias personas, y evaluaciones de la eficacia de las formaciones recibidas por parte de sus responsables con el fin de valorar las mejoras en su desempeño en consecuencia de dichos cursos.

Finalmente , y con periodicidad anual, todas las personas reciben evaluaciones de desempeño de objetivos y competencias por parte de sus responsables, y que, tras una validación por parte del director del centro de decisión, permite realizar una graduación de perfiles profesionales. Durante 2019 el 100% de las personas del Grupo han recibido evaluaciones de desempeño.

3,4/4

SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA FORMACIÓN RECIBIDA

FASES DEL PROCESO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

1 FIJACIÓN DE OBJETIVOS

2 SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

PROCESO DE ON BOARDING PARA NUEVOS EMPLEADOS

En el caso de las personas que inician su actividad en el Grupo, éstas reciben una formación inicial o proceso de on boarding que incluye una presentación de la compañía, la recepción de documentación corporativa en materias como Seguridad y Salud en el trabajo, RGPD, Calidad, Ciberseguridad o el Código Ético, y una formación en todos aquellos aspectos que facilitan su adaptación a sus nuevas funciones.

PROGRAMA MUJERES CON TALENTO

En 2019 finalizó la I edición del programa de Mujeres con Talento, dirigido tanto para poner en valor el papel de las mujeres en el Grupo Euskaltel, como también para dotarles de las competencias necesarias para facilitar su empoderamiento y puesta en acción de todos sus conocimientos y capacidades, permitirlas crecer sin obstáculos en la organización y acelerar su desarrollo profesional, creatividad y habilidades directivas, dentro de las medidas del Grupo para fomentar la igualdad de género.

PROGRAMA DE FORMACIÓN TALENTU

TalenTu es el programa dedicado a la formación de empleados junior con el objetivo de favorecer su correcta integración en la compañía, y derivado de las medidas del Grupo para fomentar la empleabilidad juvenil. El programa, de dos años de recorrido, se compone de una serie de fases y acciones dirigidas a la gestión, desarrollo y retención del talento, permitiendo la adecuación de la persona al puesto de trabajo y la adquisición de competencias y habilidades a partir de un plan de formación individualizado.

3.6. Respeto por la Igualdad de Oportunidades

El Grupo Euskaltel reconoce como objetivo estratégico la no discriminación y el desarrollo de relaciones laborales y sociales basadas en la igualdad de oportunidades, fomentando la inclusión y desarrollo profesional de colectivos como las mujeres, las personas con discapacidad intelectual y los jóvenes en su acceso al mundo laboral, y poniendo en valor la importancia de la diversidad en todas sus compañías.

El Grupo Euskaltel reconoce como objetivo estratégico la no discriminación y el desarrollo de relaciones laborales y sociales basadas en la igualdad de oportunidades

POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Para el logro de estos objetivos, el Grupo Euskaltel aplica su Política de Igualdad de Oportunidades, cuyos principios básicos de actuación son:

COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD, PROMOVIENDO LA NO DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO, EDAD, DISCAPACIDAD, ESTADO CIVIL, IDEOLOGÍA, NACIONALIDAD, RELIGIÓN, ORIENTACIÓN SEXUAL O CUALQUIER OTRA CONDICIÓN PERSONAL, FÍSICA O SOCIAL ENTRE TODAS SUS PERSONAS EMPLEADAS EN TODAS LAS ACTIVIDADES Y PROCESOS DE LA COMPAÑÍA:

- **Procesos de reclutamiento y selección:** a partir de una selección basada en el mérito y en las capacidades de los candidatos.
- **Procesos de contratación:** a partir del no establecimiento de diferencias salariales por razón de sexo, edad, discapacidad, estado civil, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física o social.
- **Procesos de formación:** a partir del aseguramiento de la formación de todas las personas en los conocimientos y habilidades que se requieren para el adecuado desarrollo de sus funciones, así como apoyando a todas las personas en sus diferentes capacidades para promover su efectiva ocupación.
- **Procesos de promoción, desarrollo profesional y compensación:** a partir de la valoración igualitaria de los conocimientos y habilidades necesarias para la realización del trabajo a través de evaluaciones de desempeño, y de garantizar la calidad en el empleo, fomentando el mantenimiento de puestos de trabajo estables y con contenidos ocupacionales que garanticen una mejora continua de las aptitudes y competencias de todas las personas.
- **Cultura de la organización:** a partir del impulso de comunicaciones y acciones que fomenten la igualdad entre todas las personas en el ejercicio de sus funciones, entre las cuales se encuentra la erradicación del lenguaje discriminatorio o la difusión de los aspectos de esta política a todos los miembros del Grupo.

COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE GÉNERO, PROMOVIENDO LA IGUALDAD EFECTIVA ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN TODAS LAS ACTIVIDADES Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN, CUYAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESPECIFICAS SE BASAN EN:

- **Potenciamiento de procesos de selección y desarrollo profesional:** facilitando la presencia de mujeres cualificadas en todos los ámbitos de la organización, especialmente en las que su representación sea insuficiente, incluyendo la puesta en marcha de programas de formación y desarrollo profesional específicos para mujeres, y eliminando los obstáculos que pudieran impedir o limitar su carrera profesional.

- **Aplicación de medidas de acción positiva:** corrigiendo las desigualdades existentes en materia de conciliación de la vida personal, laboral y familiar en pro de conseguir la correcta corresponsabilidad entre hombres y mujeres, así como fomentando el acceso de mujeres a cargos de responsabilidad en los que tengan escasa o nula representación, concretamente en órganos de gobierno y categorías directivas.

- **Favorecer la contratación de proveedores que cuenten con medidas de conciliación e igualdad efectiva entre hombres y mujeres:** extendiendo el compromiso del Grupo con la igualdad de género a su cadena de suministro.

- **Fomento de la empleabilidad de las mujeres:** a partir de la sensibilización y la promoción de programas de colaboración con centros de enseñanza para fomentar la presencia de mujeres en carreras y programas de formación relacionados con los negocios del Grupo Euskaltel en los que la presencia de la mujer sea sustancialmente inferior a la de los hombres.

- **Colaboración en la lucha contra la violencia de género:** mediante programas específicos que incluyen medidas de protección, apoyo, información y acompañamiento de las víctimas de violencia de género.

COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN SOCIAL E IGUALITARIA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PROMOVIENDO LA IGUALDAD EFECTIVA ENTRE TODAS LAS PERSONAS Y ESPECIALMENTE CON AQUELLAS CON DIFICULTADES Y NECESIDADES ESPECIALES, TALES COMO LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN LABORAL DE LOS JÓVENES, PROMOVIENDO SU EMPLEABILIDAD E IGUALDAD EN SUS DIFICULTADES PARA ACCEDER AL MERCADO LABORAL.

En coherencia con estos compromisos, el Grupo Euskaltel está adherido al Compromiso CEOPorLaDiversidad de la CEOE y Fundación Adecco, a los Principios de Empoderamiento de la Mujer del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2011, además de adoptar medidas y participar en numerosas iniciativas para fomentar la igualdad de oportunidades.

Programa Personas Accesibles

José Miguel García - CEO Grupo Euskaltel
Firma #CEOPorLaDiversidad

MEDIDAS PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO

Las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la Política de Igualdad de Oportunidades en materia de igualdad de género se materializan en los compromisos del Grupo por aplicar y establecer Planes y Comisiones de Igualdad en cada una de las compañías y mediante la realización de diversas iniciativas internas y externas.

A partir de los planes de igualdad, se realizan diagnósticos y acciones de mejora para el logro de la igualdad de género en todos los procesos y actividades de la organización, desde la selección, promoción, política salarial, ordenación del tiempo de trabajo, conciliación de la vida laboral y personal, formación, condiciones laborales, salud y seguridad, hasta la prevención y actuación frente al acoso sexual y el uso no discriminatorio del lenguaje en la comunicación.

En ese sentido, Euskaltel, S.A. dispone de un Plan de Igualdad desde 2018. En el caso de R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U, durante 2019 se han realizado los consiguientes diagnósticos para la formulación de Planes de Igualdad y determinado las funciones de sus Comisiones de Igualdad para su puesta en marcha en los siguientes periodos.

A partir de los planes de igualdad, se realizan diagnósticos y acciones de mejora para el logro de la igualdad de género en todos los procesos y actividades de la organización

Complementariamente, el Grupo Euskaltel apoya la empleabilidad, empoderamiento y potenciamiento del desarrollo tecnológico de las mujeres a partir de diferentes iniciativas internas y externas.

Desde su programa interno Mujeres con Talento, el Grupo pretende destacar el papel de las mujeres en el sector de las telecomunicaciones, dotando a las mujeres empleadas de las competencias necesarias para facilitar su empoderamiento y la puesta en acción de todas sus capacidades y conocimientos, de permitirlas crecer sin obstáculos y de acelerar su desarrollo profesional y sus habilidades directivas, de creatividad y de liderazgo, con la finalidad de que puedan adquirir un papel más relevante en la organización.

Externamente, el Grupo ha participado en diversas iniciativas relacionadas con el fomento de la empleabilidad de las mujeres en el ámbito tecnológico, destacando durante 2019 las siguientes:

EMPREGALIA 2019

Foro de empleo entre empresas y personas en búsqueda de empleo, organizada por la Asociación Mujeres en Igualdad de Vigo, en la que se desarrollan mesas redondas, formaciones y talleres sobre empleo y emprendimiento en apoyo a la inserción de la mujer en el sector de las nuevas tecnologías.

WOMEN IN PROGRESS

Colaboración en el proyecto de Women in Progress, con la participación de la CISO del Grupo en esta edición, organizado por El Correo y patrocinado por la Fundación Euskaltel, para abordar los problemas de brecha de género en las profesiones tecnológicas y fomentar la presencia de las mujeres en la ciencia y la tecnología.

GALS TECH

Charla "Estrategias para un diseño seguro: Security by Design", con la participación de la delegada de Protección de Datos del Grupo y organizada por GalsTech, con el objetivo de abordar la temática de la ciberseguridad entre las mujeres y especialmente en cómo abordar una metodología semejante a Privacy By Design en la ciberseguridad desde un enfoque práctico.

MEDIDAS PARA EL FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD LABORAL JUVENIL

El Grupo Euskaltel participa con distintas Universidades e Instituciones Educativas y acude a diferentes Foros y Eventos de Empleo de Galicia, Euskadi y Asturias con el objetivo de atraer y captar talento joven del sector de las telecomunicaciones. Posteriormente, estos perfiles son integrados dentro del programa TalenTU, que les permite integrarse correctamente en sus puestos de trabajo, seguir formándose y crecer profesionalmente en las compañías del Grupo Euskaltel.

Durante 2019, las diferentes plataformas, acciones y proyectos realizados han sido:

PARTICIPACIÓN EN FOROS Y UNIVERSIDADES PARA LA CAPTACIÓN DE TALENTO

FOMENTO DEL TALENTO STEM

PARTICIPACIÓN EN FOROS Y UNIVERSIDADES PARA LA CAPTACIÓN DE TALENTO

FORO TECNOLÓGICO DE EMPLEO DE LA UNIVERSIDAD DE VIGO

Proyecto común entre las tres escuelas de Ingeniería de la Universidad de Vigo cuyo objetivo es facilitar y fomentar las relaciones laborales entre empresas y los inminentes o recién licenciados técnicos. Se trata de un compromiso educativo y laboral en el ámbito territorial de Galicia, además de formar parte de las acciones derivadas del acuerdo de colaboración con la Universidad de Vigo.

XVIII FORO DE EMPLEO DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Encuentro anual organizado por la Universidad de Oviedo dirigido a estudiantes y titulados en proceso de acceso al mercado de trabajo y empresas e instituciones que apuesten por el talento joven y cualificado, con el objetivo de favorecer el conocimiento y el empleo.

JORNADAS DE EMPLEO JEPE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DEL PAÍS VASCO

Jornadas anuales de empleo y de presentacion de empresas donde el alumnado de la Escuela de Ingenieria de Bilbao tiene la ocasión de conocer las ofertas de trabajo y perspectivas futuras de algunas de las principales compañías vascas y multinacionales presentes en Euskadi, que se presentan con el objetivo de reclutar futuros profesionales de la ingenieria.

CÁTEDRA DE LAS UNIVERSIDADES DE A CORUÑA Y VIGO

Convenio de colaboración con las universidades de A Coruña y Vigo para la creación de la Cátedra en Ciberseguridad, con la que se pretende fomentar la formación continua, la innovación y la investigación en el área de la ciberseguridad, promoviendo el desarrollo cultural, científico y tecnológico sobre la seguridad informática y su aplicación práctica en la sociedad gallega.

CÁTEDRA DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Convenio de colaboración con la Universidad de Oviedo para la creación de La Cátedra de Vídeo y Redes de Nueva Generación, con la que se organizó la II Jornada Técnica sobre Redes y Servicios de Telecomunicaciones de Nueva Generación, con el objetivo de promover y favorecer la relación entre la Universidad de Oviedo y el Grupo a través de un campus de innovación, con actividades vinculadas a la realización de proyecto de I+D+I, la formación e intercambio de conocimiento entre empresa y universidad, y el acogimiento de alumnos en modalidad de beca.

FOMENTO DEL TALENTO STEM

STEM es un plan de estudios basado en la idea de educar a los estudiantes en cuatro disciplinas especificas: ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas; bajo un enfoque interdisciplinario y aplicado, e integrando dichas materias en un paradigma de aprendizaje coherente y basado en aplicaciones del mundo real. Bajo este marco, se ha participado en los siguientes proyectos y eventos:

CYBERSEC@GAL

Primer foro de ciberseguridad de Galicia, celebrado mediante una mesa redonda de empresas Tecnológicas Gallegas dentro del Plan Digitalent, bajo el objetivo de fomentar las vocaciones TIC entre los jóvenes.

XGN R ENCOUNTER Y TECHNIUM R ENCOUNTER

Evento de ámbito tecnológico dentro del Plan Digitalent donde, a lo largo de dos días, se celebra un encuentro entre aficionados de las tecnologías, concurriendo estudiantes, familias y empresarios en la celebración de talleres, conferencias y exposiciones de temática tecnológica, con el objetivo de apoyar el emprendimiento y la vocación por las TIC's.

OPEN SCIENCE

Participación en la Feria de Ciencia y Tecnología Open Science, dirigida a estudiantes de instituto, apoyando las vocaciones TIC con la realización de actividades y charlas.

FIRST LEGO LEAGUE

Participación en el concurso mundial organizado por FIRST LEGO Education y dirigido a estudiantes de primaria y secundaria, bajo el objetivo de que los más jóvenes participen en experiencias prácticas STEAM, creen confianza y aumenten su conocimiento y desarrollen hábitos de aprendizaje en el marco de la investigación, resolución de problemas, codificación e ingeniería.

TALLERES DE ROBÓTICA ("CREA R")

Es un proyecto educativo que se pone en marcha en diferentes localidades de Galicia. Se trata de talleres de robótica dirigidos a niños y niñas de entre 7 y 12 años, con los que se quiere potenciar la creatividad en los pequeños, despertar su espíritu emprendedor y entrenarlos en habilidades como el trabajo en equipo o la oratoria.

VISITAS DE CENTROS EDUCATIVOS A LAS INSTALACIONES DE GALICIA

Jornada de visitas de alumnos de centros educativos al Centro Principal de Operaciones y al Centro de Procesamiento de Datos en Galicia.

MEDIDAS PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Grupo Euskaltel da cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, a través de la creación de empleo directo y mediante la creación de empleo en Centros Especiales de Empleo que trabajan con personas con diversidad funcional.

En concreto en 2019 se ha contratado los servicios de recepción, estafeta, atención de llamadas a clientes y telefonía con Centros Especiales de Empleo que han supuesto un coste de 366.321 euros, así como a través de la contratación directa de una persona a través de ETT.

Complementariamente, el edificio de Euskaltel está adaptado para personas con discapacidad física y desarrolla entre sus empleados el Plan Familia y el Plan Aflora para contribuir a la integración de personas con discapacidad.

El Plan Familia consiste en una ayuda económica para empleados con problemas de discapacidad entre sus familiares para la participación en programas de inserción laboral y de ocupación de ocio-tiempo libre.

El Plan Aflora está diseñado con la finalidad de hacer aflorar discapacidades sobrevenidas en los empleados de Euskaltel, no habiéndose producido en el 2019 ninguna sobrevenida.

Así mismo, Euskaltel participa en el Programa "Personas Accesibles" de la Asociación Gorabide, destinado a entidades y particulares de Bizkaia que, sin tener una relación directa con el sector de la discapacidad intelectual, se hayan implicado en la inclusión social de este colectivo.

Para ello, Euskaltel realizó sesiones interactivas, formativas y de sensibilización en sus instalaciones de Derio en grupos de trabajo con personas con discapacidad intelectual, que propusieron medidas concretas para facilitar la comprensión de las dificultades y necesidades de este colectivo, contribuyendo a fomentar actitudes e interacciones favorables y a mejorar su calidad de vida en condiciones de igualdad de oportunidades.

En consecuencia, en 2019 la asociación Gorabide otorgó a Euskaltel el distintivo Gorakide en reconocimiento del compromiso y contribución realizada con las personas con discapacidad intelectual y con los valores compartidos con la asociación Gorabide.

Gorakide
Compromiso con las personas con discapacidad intelectual
Adimen desgaitasuna duten pertsonekin kidetasuna

4

Clientes

4

Clientes

4.1. Modelo de Gestión de los Clientes

El Grupo Euskaltel ha destacado desde sus inicios por un modelo de relación con sus clientes basado en la cercanía y en la detección y atención temprana de sus necesidades, y que ha convertido en su gran ventaja competitiva.

Su compromiso por proporcionar el mejor servicio y oferta comercial y su apuesta por la profesionalidad y honestidad le han permitido ser considerado por los clientes particulares a los que suministra sus productos y servicios como parte de su familia o círculo de amigos.

771.074 CLIENTES **PARTICULARES**

1.812 CLIENTES **GRANDES EMPRESAS**

13.451 CLIENTES **PYMES**

75,6% FACTURAS **ELECTRÓNICAS**

Satisfacción clientes particulares por operadora:

euskaltel **7,4** | R **7,8** | telecable **7,3**

En su búsqueda por la satisfacción de las diversas demandas empresariales y de anticiparse a sus necesidades, el Grupo lleva más de 20 años proporcionando apoyo a pymes y grandes empresas a partir de un equipo profesional dedicado íntegramente a aportarles valor en sus retos tecnológicos, permitiéndose establecer un elevado porcentaje de relaciones fuertes, duraderas y de confianza mutua, y que culminan en una dilatada trayectoria de colaboración idónea para llevar a cabo todo tipo de proyectos de forma satisfactoria.

4.2. Calidad, Privacidad y Protección de Datos de los Clientes

Para conseguir ofrecer a sus diferentes clientes la máxima calidad en todas sus actividades y procesos, el Grupo tiene implantada una Política y Sistema de Gestión de la Calidad y certificados según la Norma ISO 9001:2015 en cada una de sus compañías y que pertenece al Sistema de Gestión Integrado del Grupo, permitiéndole mantener altos niveles de calidad y control en todos sus procesos y servicios.

Así mismo, el Grupo cuenta con 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 con una Política y Sistema de Gestión de Riesgos en Protección de Datos implantados en cada una de sus compañías y pertenecientes al Sistema de Gestión Integrado del Grupo, permitiéndole asegurar el máximo control de la información y datos personales suministrados por sus clientes, así como dar cumplimiento al Reglamento General de Protección de Datos.

Con el objetivo de primar la transparencia en las relaciones con sus clientes, el Grupo mantiene públicas dichas políticas en las diferentes webs corporativas de sus marcas con el fin de que sean accesibles a sus clientes y a todos los grupos interesados.

Con el objetivo de primar la transparencia en las relaciones con sus clientes, el Grupo publica sus políticas en las diferentes webs corporativas, con el fin de que sean accesibles a sus clientes y a todos los grupos de interés

Adicionalmente, se incluye una copia de la política de protección de datos en cada uno de los contratos con los clientes con el objetivo de que éstos puedan conocer desde el primer momento para qué y cómo se tratan sus datos personales, así como para informarles de sus derechos y de que puedan gestionar libremente cómo quieren que se establezcan las futuras relaciones comerciales. Cabe destacar que esta política ha sido revisada con el visto bueno de la Agencia Española de Protección de Datos.

Complementariamente, para el aseguramiento de unos niveles óptimos en la seguridad de la información, el Grupo tiene implantada una Política y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado según la norma ISO 27001:2017 en cada una de sus compañías.

A nivel individual, para los productos y servicios comercializados bajo la marca Telecable se mantiene una Política y Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, certificado bajo la ISO 22301:2015, una Política y Sistema de Gestión de Servicio de las Tecnologías de la Información certificado bajo la ISO 20000-1:2011, y una Política y Sistema de Gestión de Servicios de Centro de Contacto con el Cliente certificado bajo la ISO 18295:2017.

Durante 2019, cabe destacar que todas las compañías del Grupo recibieron el Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para los servicios data center físico y virtual, backup y ciberseguridad, y que se avanzó en la gestión de ciberriesgos a partir de la implantación de nuevas medidas de seguridad y antifraude y gestión del SOC.

4.3. Comunicación con Clientes

Para garantizar su compromiso con unas relaciones transparentes y honestas con sus clientes bajo una comunicación y publicidad responsable, el Grupo notifica los posibles cambios de tarifas a sus clientes con dos meses de antelación y realiza controles mediante auditorias anuales de la calidad de su facturación.

Así mismo, para seguir sobresaliendo en atención cercana y temprana, el Grupo Euskaltel cuenta con un sistema de atención al consumidor y de reclamaciones consistente y ágil que le permite atender las diferentes necesidades de los clientes particulares y empresas que confían en sus servicios.

Las vías por las que se da disponibilidad a los clientes a realizar cualquier tipo de comunicación se establecen bajo los canales telefónico, web, app, redes sociales (twiter, facebook) o a través de la asistencia a una tienda física.

Dichos canales permiten a las compañías registrar el motivo de las comunicaciones y los datos del cliente para iniciar el proceso de análisis, resolución y respuesta lo antes posible, las cuales se realizan independientemente de que éstas estén fundamentadas o sean realmente reclamaciones que den la razón al cliente.

Según la naturaleza o tipología de las comunicaciones recibidas, el Grupo Euskaltel tiene distintos procedimientos para su tratamiento: ya sean reclamaciones de clientes o relativas a la gestión de clientes, de organismos oficiales, de gestión de terminales, de averías, de daños, por provisión o por facturación y cobros.

Vías para comunicaciones y/o reclamaciones

- Teléfono
- Web
- App
- Tienda física
- Redes sociales

En los supuestos específicos de errores en las facturaciones, las compañías del Grupo Euskaltel informan a los clientes afectados de manera que puedan conocer la situación ocurrida y cómo ésta será resuelta para subsanar los errores cometidos en próximas facturas. Así mismo, el Grupo Euskaltel mantiene una política de compensaciones donde, tras finalizar una reclamación a favor de un cliente denunciante, éstas se materializan y quedan transparentemente reflejadas en un contador donde el cliente pueda visualizarlas fácilmente.

La evolución del número de reclamaciones y los tiempos de resolución se publican trimestralmente en las webs de nuestras marcas, sobre 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.

Euskaltel *R Cable* *Telecable*

4.4. Oferta de Productos y Servicios Diferencial

Dentro del compromiso por satisfacer las necesidades de sus clientes y de fidelizar a nuevos, durante 2019 el Grupo Euskaltel ha apostado por el aumento del valor en las propuestas de sus servicios y por ofrecer nuevas ofertas comerciales a los diferentes clientes particulares a los que presta servicios, así como por nuevas soluciones de valor a las empresas apostando por ofrecer soluciones convergentes que combinen la conectividad sobre cualquier tecnología.

El Grupo Euskaltel ha apostado por el aumento del valor en las ofertas de sus servicios y por ofrecer nuevas soluciones comerciales

Una oferta competitiva para todo tipo de hogares

Durante 2019 el Grupo se afianzo en dar soluciones a las múltiples necesidades de los hogares en cuanto a los servicios de telecomunicaciones se refiere, apostando por dar cabida en su oferta a la variedad del mercado incorporando nuevas soluciones y mejorando las existentes.

Su propuesta de valor abarcó desde mejoras a soluciones diseñadas para familias que necesitan múltiples líneas móviles, pasando por opciones de convergencia sin necesidad de tener contratada una línea fija, hasta ofertas para un perfil senior que quiera tener su fijo y su móvil en movilidad para llevarse ambos servicios allí donde los necesite.

Family. La oferta más elegida por los hogares con múltiples líneas móviles.

El Grupo mejoró la oferta convergente que más valor tiene para sus clientes, actualizándola a las necesidades actuales y de futuro añadiendo opciones con más Gigas y un mayor abanico de opciones a elegir bajo la oferta “Family”.

Además, se apostó por añadir valor incluyendo el consumo de datos ilimitados durante los fines de semana a todas las líneas de los clientes Family.

Sin teléfono fijo, pero con más gigas

Dado que el teléfono fijo ya no es relevante para una parte significativa de los clientes del Grupo, como lo son los jóvenes, se lanzó para ellos una nueva propuesta de valor "quítate el fijo y llévate más gigas en tu móvil".

Oferta "Prueba nuestros servicios"

El Grupo apostó por una fórmula innovadora de hacer probar los productos a sus clientes antes de tener que adquirirlos. "Pruébalo, y si te convence, llámanos para quedártelo" es una fórmula transparente para que el cliente pruebe el producto o servicio antes de tener que comprarlo.

Member Get Member

El Grupo lanzó una iniciativa para dar las gracias a los clientes que les recomiendan. Por ello se puso en marcha el "plan amigo" con la que se premió a cada cliente con un descuento en la factura por cada cliente al que les recomendara.

Terminales y Gigas

Durante el verano, y dado que los clientes hacen más uso de sus datos, el Grupo escuchó las necesidades de sus clientes lanzando la oferta KIN-KON, basada en llevarse un móvil por 0€ y de contratar 10 gigas adicionales por 6€/mes.

Solución Empresa.
La solución Cloud de comunicaciones convergentes

En 2019 el Grupo ha seguido apostando por ofrecer soluciones convergentes que combinen la conectividad sobre cualquier tecnología, como la integración en la nube de telefonía fija y móvil con funcionalidades avanzadas para el usuario y soluciones digitales para la colaboración, el trabajo en equipo y la seguridad, permitiendo a las empresas disfrutar de una total autonomía para su gestión online.

La Solución Empresa para la PyME ha concentrado la apuesta y evolución principal sobre sus productos, constituyendo un hito muy destacado en el proceso de simplificación y unificación del portfolio del Grupo para el mercado empresarial, y permitiendo el acceso a unas mejores y más competitivas comunicaciones desde el punto de vista de la oferta, tecnología y funcionalidad.

Este producto ha sido lanzado en 2019 para las marcas Euskaltel y R, con el objetivo de extenderlo posteriormente a la marca Telecable.

(5)

Proveedores

5

Proveedores

5.1. Modelo de Gestión de la Cadena de Suministro

El Grupo Euskaltel ha basado el Modelo de Gestión de su Cadena de Suministro en la priorización de compras de proximidad dentro del ámbito local y nacional como forma de contribuir al desarrollo de los territorios donde opera, asi como en su Modelo de Homologación y Evaluación de Proveedores, basado en el aseguramiento y mantenimiento riguroso de criterios de calidad, ambientales, laborales y éticos en su proceso de homologación a sus proveedores.

El Grupo Euskaltel ha basado el Modelo de Gestión de su Cadena de Suministro en la priorización de compras de proximidad dentro del ámbito local y nacional como forma de contribuir al desarrollo de los territorios donde opera

5.2. Cadena de Suministro

La cadena de suministro del Grupo, 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 705 proveedores que componen su cadena de suministro, 375 son proveedores locales u originarios de Euskadi, Galicia y Asturias, representando el 46,4% de sus compras totales, y 278 son proveedores nacionales representando el 47,0% de sus compras totales.

De manera minoritaria, y dada la complejidad del sector en determinadas materias de aprovisionamiento, el 6,6% de las compras totales se realizan fuera de España (52 proveedores), de los cuales 37 son proveedores procedentes de la Unión Europea, y 15 son proveedores no procedentes de la Unión Europea (11 en Estados Unidos, 1 en Suiza, 1 en Colombia, 1 en China y 1 en Taiwán).

Para asegurar la trazabilidad y control de toda la cadena de suministro, el Grupo cuenta con herramientas de gestión que permiten a las diferentes compañías monitorear todas sus compras y aprovisionamientos.

Además, se dispone de procedimientos y de la aplicación e-gestiona para el intercambio documental legal, de requisitos del Grupo y requisitos técnicos de los proyectos, facilitando la adecuada coordinación de actividades entre las empresas que participan en sus proyectos y la integración de la gestión preventiva de la salud y seguridad a fin de garantizar el bienestar de todas las personas de su cadena de suministro.

UN TOTAL DE
705
PROVEEDORES

375 PROVEEDORES **LOCALES (EUSKADI, GALICIA Y ASTURIAS)**

278 PROVEEDORES DE TODO EL TERRITORIO **ESPAÑOL**

52 PROVEEDORES **INTERNACIONALES**

37 DE LA UNIÓN EUROPEA

15 DE FUERA DE LA UNIÓN EUROPEA

5.3. Homologación y evaluación de proveedores

Durante el inicio de las relaciones con sus proveedores potenciales, el Grupo Euskaltel establece un proceso de selección donde se evalúa el cumplimiento previo de criterios de calidad según la norma ISO 9001:2015, criterios ambientales según la norma ISO 14001:2015 y criterios de seguridad y salud en el trabajo según la OSHAS 18001:2007, así como criterios financieros y legales.

Complementariamente a este proceso, todos los proveedores reciben el Código Ético, sus Instrucciones de Conducta y la Política Anticorrupción, con el objetivo de informarles de todos los requisitos éticos que deben cumplir para formar parte de la cadena de suministro del Grupo, así como de la existencia de un Canal Ético para que los proveedores asuman como propios los compromisos en materia de ética y debida diligencia dentro de los objetivos compartidos entre ambas compañías. Así, esta corresponsabilidad se materializa en la Carta de Proveedores, que es entregada durante los procesos de contratación de éstos como parte de sus compromisos.

Todo proceso de contratación se rige por principios de selección equitativa y selección honesta con el objetivo de que todos los proveedores tengan igualdad de oportunidades

Así mismo, todo el proceso de contratación se rige por principios de selección equitativa y selección honesta con el objetivo de que todos los proveedores tengan igualdad de oportunidades a la hora de ser seleccionados para formar parte de la cadena de suministro.

Con periodicidad anual, se realiza una evaluación sobre el cumplimiento y desempeño respecto a los criterios de calidad, ambientales, y de seguridad y salud establecidos en el proceso de homologación, pudiendo los proveedores llegar a perder su condición de homologado como consecuencia del resultado de evaluación y con la consiguiente ruptura de las relaciones comerciales.

En consecuencia, todo proveedor que hubiera incumplido dichos criterios debería volver a superar el proceso de homologación para volver a ser parte de la cadena de suministro del Grupo Euskaltel.

6

Medio Ambiente

6

Medio Ambiente

6.1. Modelo de Gestión Ambiental

Las compañías integrantes del Grupo Euskaltel han sido conscientes desde su fundación de su vinculación con el entorno ambiental, manteniendo su compromiso con el Medio Ambiente como uno de los pilares básicos para convertirse en una empresa responsable y sostenible. Por ello, el Sistema de Gestión Ambiental del Grupo Euskaltel, como parte de su Sistema de Gestión Integrado y de su compromiso ambiental estratégico, se fundamenta en el último Plan Director Ambiental, que incluye bajo una misma política, objetivos y actuaciones comunes para la mitigación del impacto ambiental del Grupo.
Esta gestión se fundamenta en los compromisos e iniciativas ambientales a las que está adherido el Grupo Euskaltel, tales como los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adhesión realizada en 2003, adhesión a la Declaración por el Clima de Global Compact, realizada en 2007, o a la iniciativa Comunidad#PorElClima, en 2017. Así mismo, la estrategia ambiental del Grupo Euskaltel está alineada con la Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible (2002 – 2020), así como con el ODS 12 "Producción y consumo responsable" y con el ODS 13 "Acción por el clima".

El Grupo Euskaltel sigue manteniendo su compromiso con el Medio Ambiente como uno de los pilares básicos para convertirse en una empresa responsable y sostenible

El Plan Director Ambiental se desarrolla en torno a cuatro líneas estratégicas:

1

Excelencia en la Gestión Ambiental (Green Organization)

Esta línea de estrategia tiene el objetivo de desplegar políticas para reducir el impacto ambiental de las actividades del Grupo fomentando las buenas prácticas ambientales, incluyendo el desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental y medidas relacionadas con la dimensión ambiental de la organización, como la medición de la huella de carbono y el registro de ésta, y el análisis de la huella ambiental del producto.

2

Comunicación del Desempeño Ambiental (Green Communication)

Esta línea tiene el objetivo de fomentar la comunicación y diálogo con todos los grupos de interés en base al compromiso con la transparencia, la veracidad y con la elaboración y difusión de actividades que se realizan tanto, a través de la presente memoria, como en las diferentes declaraciones ambientales.

3

Productos Sostenibles (Green Product)

Esta línea estratégica busca mejorar la dimensión ambiental de los productos del Grupo Euskaltel y poner en valor estas actuaciones ante los clientes, realizando actividades de vigilancia tecnológica de otras compañías, análisis del ciclo de vida de productos y actividades orientadas a fomentar la economía circular.

4

Lucha contra el Cambio Climático

Esta línea tiene el objetivo de alinear la estrategia ambiental con los objetivos de desarrollo sostenible, trabajando en la reducción de la huella de carbono, el análisis y adhesión a iniciativas internacionales o los ODS.

El compromiso del Grupo Euskaltel con la excelencia en la gestión ambiental ha sido la base de partida para establecer un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma ISO 14001:2015 en todas las compañías del Grupo (certificado por AENOR desde 1999).

Siguiendo con esta dinámica de refrendo externo de los compromisos internos adquiridos y con el objetivo de estar siempre alineados con la estrategia ambiental vasca, Euskaltel decidió adherirse con carácter voluntario al reglamento EMAS desde 2004. Desde 2018, todas las compañías del Grupo están adheridas al reglamento EMAS.

Complementariamente, y dada la preocupación de la organización por reducir su impacto sobre el cambio climático, el Grupo mantiene una Política y Sistema de Gestión Energética basada en la norma ISO 50001:2011, habiendo certificado el Sistema de Gestión Energético para CPDs de Asturias. Como herramienta para lograr sus objetivos en este ámbito, se ha establecido un Comité Energético, que planifica y revisa anualmente los objetivos y planes de eficiencia energética de todo el Grupo, bajo un seguimiento trimestral del mismo.

Así, el Grupo Euskaltel ha adquirido la firme responsabilidad de llevar a cabo una gestión ambiental que minimice los impactos negativos en su entorno, fomentando las buenas prácticas ambientales.

Para ello, realiza anualmente una evaluación de los aspectos ambientales asociados a sus 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 se centran los esfuerzos de minimización y control, en los cuales el Grupo ha centrado su atención a la hora de definir los objetivos ambientales.

Cada una de las compañías tiene sus propios aspectos significativos siendo el consumo de energía un aspecto común para todas las compañías, así como otros aspectos ambientales significativos como la generación de residuos peligrosos (baterías de plomo) y las emisiones de Gases de Efecto Invernadero derivadas del consumo eléctrico.

Adicionalmente, dentro del marco del Sistema de Gestión Ambiental de cada compañía, se analizan los servicios que prestan a sus clientes teniendo en cuenta una perspectiva de ciclo de vida, incluyendo el impacto de sus servicios en su utilización por sus clientes.

Durante 2019, a la vista del impacto ambiental que van adquiriendo los servicios en la nube, el estudio se ha centrado en el Análisis del Ciclo de Vida (ACV) del Data Center Virtual de Euskaltel (DCV), realizado con el alcance "de la cuna a la tumba". La realización del ACV tiene como objetivo principal identificar los aspectos críticos dentro del funcionamiento y vida útil del DCV desde el punto de vista ambiental con el fin de proponer puntos de mejora, sirviendo también como una potente herramienta de comunicación: por un lado, hacia los usuarios a los que el DCV proporciona servicio, y por otro, para la propia empresa, que puede demostrar el compromiso de la organización con el Medio Ambiente.

euskaltel

Visita la Declaración ambiental de Euskaltel

https://www.euskaltel.com/webektest/-GaleriaCorporativo/Documentos/nosotros/responsabilidad_social/2019/2019-declaracion-ambiental.pdf

Visita la Declaración ambiental de R

https://legal.mundo-r.com/legal/sites/default/files/imce/pdfs/Declaracion-mediombiental-18-es.pdf

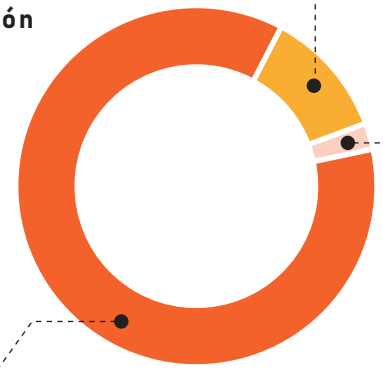
telecable

Visita la Declaración ambiental de Telecable

https://telecable.es/bundles/app/docs/Telecable-EMAS-2018.pdf

Como resultado del ACV realizado se observa que el principal impacto ambiental está asociado a la etapa de uso y mantenimiento del servicio del DCV, con mucho más peso que las etapas de construcción de infraestructuras y equipos y de fin de vida y desmontaje de equipos e instalaciones.

Impacto ambiental del Data Center Virtual por contribución



OTROS HITOS Y ACTUACIONES AMBIENTALES

Otro de los hitos que demuestra el compromiso ambiental de las entidades del Grupo y de su capacidad de establecer alianzas por el desarrollo sostenible fue el acuerdo de colaboración publico privada para la gestión del Basque Ecodesign Center, compromiso iniciado por Euskaltel en 2012 junto con IHOBE (Sociedad Pública de Gestión Ambiental del Gobierno Vasco), y renovado para 2016-2020, con el que se busca el objetivo compartido con el Gobierno Vasco de impulsar el desarrollo de ideas y actuaciones que contribuyan a mejorar la competitividad empresarial en la Comunidad Autónoma del País Vasco a la vez de prevenir la generación de impactos ambientales a partir del desarrollo y aplicación de metodologías de ecodiseño, ecoinnovación y de economía circular.

En el marco de esta colaboración, durante 2019 se ha realizado un análisis del posicionamiento de Euskaltel frente a los más recientes criterios de compra pública verde de la UE en materia de servicios suministrados a través de Centros de Procesamiento de Datos (en adelante CPD) para, mediante un ejercicio de vigilancia ambiental, analizar el estado actual de los CPD del Grupo Euskaltel e identificar oportunidades de mejora de su posicionamiento.

Por otro lado, derivado del compromiso del Grupo con los eventos ambientalmente sostenibles, durante 2019 las dos Juntas Generales de Accionistas así como el evento Euskal Encounter se hicieron bajo la certificación "Erronka Garbia" para eventos sostenibles. Este certificado, otorgado por Ihobe (Sociedad Pública de Gestión Ambiental del Gobierno Vasco), reconoce aquellos eventos que integran medidas de minimización de impactos ambientales tanto en su diseño como su organización, estableciendo los pasos a seguir para su planificación, celebración, medición de su impacto y sistematizar la mejora continua, poniendo el énfasis en 6 ejes prioritarios de actuación: movilidad, energía, agua, compras, infraestructuras y residuos.

ERRONKA GARBIA
EVENTO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE

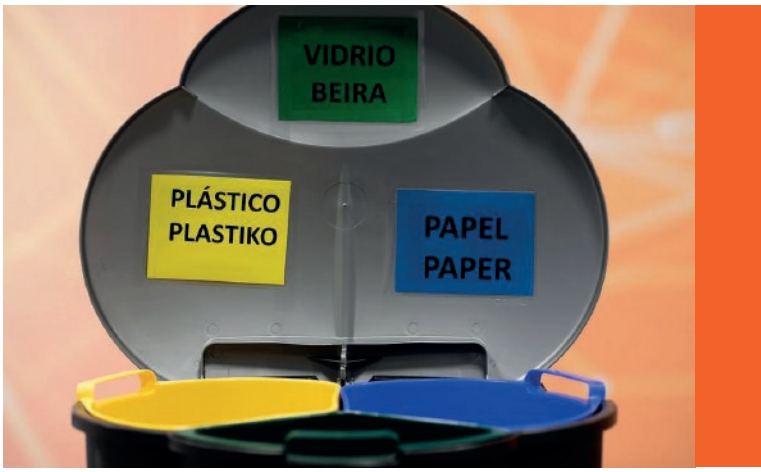
Durante 2019 las dos Juntas Generales de Accionistas así como el evento Euskal Encounter se hicieron bajo la certificación "Erronka Garbia" para eventos sostenibles

6.2. Gestión de Materiales, Residuos y Agua

El Grupo Euskaltel considera que la eficiencia en el uso de los recursos no es solo una cuestión económica, sino también ambiental. Por esa razón, sigue fomentando el uso eficiente de los recursos (consumo de agua y consumo de energía) mediante los Sistemas de Gestión Ambiental y Energética implantados en el Grupo, gracias a los cuales le es posible medir, valorar y actuar para seguir implantando medidas que permitan aumentar la eficiencia energética y optimizar el consumo de recursos e los procesos operativos.

El Grupo identifica dentro de sus consumos de materiales más significativos el consumo de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE), que incluye decodificadores, cablemódems, routers y cables, y el consumo de papel y cartón.
Así mismo, identifica entre sus residuos más significativos la generación de RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos), los residuos celulósicos y las baterías de plomo ácido, así como otros de menor significancia como plásticos, fluorescentes, pilas y residuos orgánicos.

En ese sentido, en integración con el Plan Director Ambiental, para su gestión responsable el Grupo Euskaltel aplica la norma ISO 14001:2015, aplicando medidas de economía circular para reducir el consumo de materiales y prevenir la cantidad de residuos generados.



Gestión Responsable de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE)

Los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) se identifican como el material y residuo más significativo de las distintas compañías del Grupo Euskaltel. Los AEE forman parte de un sector industrial con gran crecimiento dado que los ciclos de innovación de estos equipos son cada vez más breves, y la sustitución de estos aparatos se acelera, convirtiéndose los AEE en una fuente creciente de residuos, lo que hace necesario tomar medidas para evitar su generación fomentando la reutilización de los equipos. En línea con la legislación vigente (RD 110/2015), se considera una prioridad continuar avanzando en el uso eficiente de los recursos, en su reutilización y reciclado y contribuir en la reducción de los AEE al mínimo, teniendo en cuenta que en este sector es especialmente relevante la recuperación de materiales secundarios valiosos, ya que los AEE son productos muy complejos que generalmente incluyen numerosas partes y componentes.

La apuesta por la gestión responsable de los recursos y la economía circular es una de las claves del proceso de operaciones del Grupo Euskaltel en esta materia, primando su reutilización frente al reciclado o desecho

En consecuencia, la apuesta por la gestión responsable de los recursos y la economía circular es una de las claves del proceso de operaciones del Grupo en esta materia, primando su reutilización frente al reciclado o desecho. 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 su reutilización, éstos se reciclan mediante su entrega a un gestor autorizado de RAEE, consiguiendo al final del proceso una reducción significativa de los residuos generados y el menor impacto ambiental posible.

Durante 2019 el consumo de estos equipos fue de 253,99 toneladas, lo que ha supuesto un aumento del 59,51% respecto del año anterior, debido a un cambio en los equipos instalados en los clientes por evolución tecnológica de estos.

Así mismo, durante 2019 se consiguió reutilizar más de 217.000 de estos equipos, suponiendo un 56% de los equipos de cliente instalados.

Así mismo, fruto del compromiso del Grupo con los territorios en los que opera pero también de su consciencia y responsabilidad en los impactos más allá de su territorio, cabe destacar el Convenio Marco de Colaboración entre Fundación Alboan y el Grupo Euskaltel para la acción "Móviles por el Congo", en el marco de la campaña "Tecnología Libre de Conflicto" que tiene como finalidad informar, sensibilizar y recoger teléfonos móviles usados entre la ciudadanía y generar recursos económicos, a través de la venta y reutilización de los terminales recogidos, que son destinados a financiar proyectos de cooperación internacional en R.D.Congo a través de la organización Servicio Jesuita a Refugiados.

Gestión Responsable del Consumo de Papel y de los Residuos Celulósicos

El consumo de papel se produce en la generación de facturas, en las comunicaciones a clientes y en aquellas actividades de oficina que no pueden ser sustituidas por el uso digital de la información. Se prima el menor uso de estos materiales y se fomenta el uso de la factura electrónica. Para la gestión del residuo generado, todo el papel generado es destruido debido a que es susceptible de contener datos confidenciales. Los residuos de papel (residuos celulósicos) son entregados a una empresa especializada que transporta a plantas de trituración y posteriormente los entrega a un gestor autorizado para su reciclaje.

A partir de estas medidas de reducción del consumo y generación de residuos celulósicos, durante 2019 el consumo de papel fue de 144,19 toneladas, con una reducción del 23,42% respecto del año anterior, en el que el consumo fue de 188,30 toneladas. Así mismo, los residuos de papel derivados de la actividad del ejercicio 2019 fueron de 19,53 toneladas, con una reducción del 20,43% respecto del año anterior, en el que los residuos de papel fueron de 24,54 toneladas.

El consumo de papel se produce en la generación de facturas, en las comunicaciones a clientes y en aquellas actividades de oficina que no pueden ser sustituidas por el uso digital de la información

Gestión Responsable del Consumo y Residuos de Baterías de Plomo Acido

El consumo de las baterías de plomo se realiza para asegurar la continuidad en el suministro de energía eléctrica tanto en la red como en los edificios corporativos de las compañías del Grupo Euskaltel. A su vez, suponen un residuo peligroso que se genera al final de la vida útil de las baterías y de acuerdo a la política actual de sustitución de las mismas, por la cual son retiradas a través de los procesos de mantenimiento correctivo por avería o 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.

En consecuencia, durante 2019, los residuos de baterías de plomo por producto fueron 13,90 kg de baterías/1000 productos (con un incremento del 9,8% respecto del año anterior), en el que los residuos fueron de 12,66 kg/1000 productos.

Durante 2018 en Asturias se abordó un proyecto para la sustitución de baterías por otras más eficientes, de forma que prestaran el mismo servicio generando menos residuos al final de su vida útil, y que se ha seguido realizando durante 2019.

Gestión Responsable del Consumo y Residuos de Plásticos

El consumo de plásticos se debe principalmente al consumo de alimentos y bebidas por parte de los empleados, y cuya gestión se realiza mediante la separación colocando contenedores amarillos en los edificios corporativos de las diferentes compañías del Grupo Euskaltel, que son retirados y gestionados para su posterior reciclaje por las entidades locales.

En este ámbito y durante 2019, se han sustituido los envases de plástico del servicio de comida preparada para los empleados del edificio corporativo en Derio por envases compostables y biodegradables, limitando así la generación de envases de plástico de un solo uso.

Gestión Responsable del Consumo y Residuos de Fluorescentes y Pilas

En las distintas compañías del Grupo Euskaltel es usual la generación de residuos de fluorescentes, usados en los sistemas de iluminación de edificios y centros de red. Por otro lado, se generan residuos de pilas utilizadas en los mandos a distancia de los decodificadores.

Para su gestión, estos residuos son depositados en contenedores ubicados en los edificios de las diferentes compañías, donde los empleados también pueden depositar las pilas generadas en sus hogares, y posteriormente entregados a un gestor autorizado o a un punto limpio.

En consecuencia, durante 2019, los residuos generados de fluorescentes y pilas fueron 1.214 kg con un incremento del 118,49% respecto del año anterior, en el que se registraron 556 kg de estos residuos. Esta diferencia de cantidades se debe a la variabilidad que implica el que no se realicen recogidas de pilas todos los años si no se ha producido un volumen suficiente.

Gestión Responsable del Agua

Respecto al consumo de agua, el suministro proviene de las distintas redes municipales en las que se ubican las distintas compañías de 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 en la refrigeración de los equipos de las redes de telecomunicaciones.

Durante 2019, el consumo de agua fue de 7.900 m3, con un aumento del 5,92% respecto del año anterior, en el que se consumieron 7.458 m3. Se han realizado acciones para limitar el consumo de agua, como la colocación de aireadores en grifos para que el consumo sea menor. Además, se están revisando los contadores por las compañías suministradoras con objeto de asegurar la correcta medición de los consumos.

6.3. Gestión Energética

Para el Grupo Euskaltel, el consumo eléctrico es uno de los aspectos ambientales más significativos, la principal fuente de consumo energético con gran diferencia sobre el resto. Se consume electricidad, tanto para la red de telecomunicaciones (para prestar los servicios a los clientes), en el CPD o por los edificios de servicios centrales (luminarias, ordenadores, climatización).

En ese sentido, y en integración con el Plan Director Ambiental, el Grupo Euskaltel define un Sistema de Gestión Energética basado en la norma ISO 50001:2011, con el objetivo de mejorar continuamente su desempeño energético, habiendo certificado el Sistema de Gestión Energético para CPD de Asturias. Además, se ha constituido un Comité energético, responsable del plan y objetivos de eficiencia energética del Grupo y de su seguimiento trimestral. La aplicación y certificación de las normas ISO 14001:2015, EMAS y respectivas declaraciones ambientales en cada una de sus compañías tienen la finalidad de mejorar de forma continua la gestión de sus consumos energéticos y de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

Además, con objetivo de disminuir el impacto climático del consumo energético, se ha realizado un acuerdo de compra de energía verde que garantiza el suministro de electricidad en base a activos renovables para Euskaltel. El acuerdo ha sido el primer PPA (Power Purchase Agreement) firmado por una empresa energética y un operador de telecomunicaciones en España.

Como herramienta de eficiencia energética, el Grupo Euskaltel tiene un modelo de movilidad que persigue, además de la reducción de los accidentes de circulación, un menor consumo energético a través de la racionalización de los desplazamientos y de la puesta a disposición de herramientas de comunicación y colaboración a distancia para sus empleados.

Gestión Responsable de Consumo Eléctrico

La electricidad consumida por las diferentes compañías del Grupo Euskaltel sirve para dar servicio tanto a las redes de telecomunicaciones (para prestar los servicios a sus clientes), a los CPD o a los edificios de servicios centrales (entre otros: luminarias, PCs y climatización).

Durante 2019, el consumo de electricidad fue de 67.242,46 Mwh, con un aumento del 1,34% respecto del año anterior, en el que el consumo de electricidad fue del 66.356,56 Mwh, debido al incremento de los productos suministrados al cliente, que han crecido un 2,6%.

No obstante, con objeto de aumentar la eficiencia energética, durante 2019 se ha abordado un proyecto de sustitución de las instalaciones de frío y calor en el edificio corporativo de Derio, con una inversión de 173.457 euros, que ha supuesto un ahorro del 20% del consumo eléctrico de dicha instalación.

REDUCCIÓN DEL
10,84%
DEL CONSUMO DE GASÓLEO
RESPECTO A 2018

Gestión Responsable de Combustibles

Por su parte, el consumo de combustibles (gasóleo) tiene una finalidad principalmente productiva y es utilizado por las diferentes compañías del Grupo Euskaltel para el funcionamiento de los grupos electrógenos y la utilización de vehículos para el traslado de empleados en misiones de empresa.
Los grupos electrógenos entran en funcionamiento cuando falla la alimentación de la energía principal en edificios corporativos y centros nodales de red o durante las operaciones para su mantenimiento, por lo que su consumo, aunque no previsible, es reducido. En caso específico de Asturias, se utiliza gas natural como elemento para la calefacción del edificio corporativo.

En el empleo de vehículos para la movilidad de los empleados en misiones de empresa se aplican criterios de ahorro y racionalización en su utilización, con medidas como la necesidad de autorización de la realización de desplazamientos por motivos laborales, optimizando los viajes utilizando el menor número posible de coches y el uso de videoconferencias para realizar reuniones entre empleados de distintas ubicaciones.

Durante 2019, el consumo de gasóleo fue de 1.353,64 Mwh, con una disminución del 10,84% respecto del año anterior, en el que el consumo de gasóleo fue de 1.518,27 Mwh. Por su parte, el consumo de gas natural en Asturias durante 2019 fue de 129,56 Mwh, con un aumento del 0,18% respecto del año anterior, en el que el consumo de gas natural fue de 129,33 Mwh.

Gestión Responsable de la Eficiencia Energética

Para minimizar el impacto del consumo energético y conforme con el Plan Director Ambiental, el Grupo Euskaltel tiene definido un Sistema de Gestión Energética basado en la norma ISO 50001:2011 que le permite mejorar continuamente su desempeño energético, habiendo certificado el Sistema de Gestión Energético de los CPDs de Asturias.

Anualmente, se define un plan de eficiencia energética que describe las acciones a desarrollar en el año para mejorar el desempeño del Grupo en este ámbito.

El Comité Energético actúa como responsable del plan de eficiencia energética y de su seguimiento, así como de las metas de eficiencia energética del Grupo y de su seguimiento trimestral.

El plan de eficiencia energética desarrolla actuaciones orientadas a la reducción del consumo eléctrico. Parte de estas actuaciones se han realizado a través de la renovación de equipos, como sistemas de alimentación ininterrumpida, sustitución de sistemas de energía, migración y desconexión de cabeceras de televisión o sustitución de sistemas de climatización por otros más eficientes. Por otro lado, se ha abordado el apagado de tecnologías obsoletas o que se no están utilizando para eliminar consumos fantasmas de electricidad.

El Grupo Euskaltel está realizando sustituciones tecnológicas para los nuevos clientes (desde HFC hacia una tecnología FTTH), lo que supone un menor consumo energético para dar servicio a los clientes derivado de la simplificación de la red que además redunda en una mejora del servicio y una reducción de las incidencias, e implica menos recursos dedicados a la resolución de las mismas.

Anualmente, se define un plan de eficiencia energética que describe las acciones a desarrollar en el año para mejorar el desempeño del Grupo en este ámbito

6.4. Gestión de la Contaminación Atmosférica

El Grupo Euskaltel identifica el consumo energético y de combustibles como su impacto ambiental más significativo sobre la contaminación atmosférica, unido a las emisiones de gases refrigerantes.

En ese sentido, y en línea con el Plan Director Ambiental y con su estrategia contra el cambio climático, está inscrito en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción del dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica, realizando cálculos de la huella de carbono de sus actividades para el establecimiento de planes de reducción de emisiones de CO_2 anuales y cálculos e informes de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero controladas por la organización, tanto las directas que provienen de fuentes pertenecientes a la organización (alcance 1), las indirectas derivadas de la generación de electricidad de origen externo (alcance 2), así como otras emisiones indirectas y de origen externo derivadas del uso de vehículos de empleados en viajes de empresa y de emisiones de viajes en avión (alcance 3), estableciendo planes de reducción anuales de dichas emisiones que son verificadas por un tercero independiente.

Emisiones de Gases Refrigerantes y de Combustión

Las emisiones de gases refrigerantes producidas en las diferentes compañías se deben a fugas en los circuitos de los sistemas de climatización, ante lo cual se realizan actividades de mantenimiento preventivo para limitar la aparición de estas fugas y se aplica el plan de sustitución de gases fluorados (gas R-22) establecido desde 2012, bajo el cual, cuando se producen emisiones de este gas, los equipos son recargados por otros gases autorizados más eficientes energéticamente y que no dañan la capa de ozono, con el objetivo de eliminar progresivamente el gas R-22 de los sistemas de refrigeración.

En el caso de las emisiones de combustión, en las diferentes compañías se producen emisiones de gases SO_2 y NO_x derivados del consumo de combustibles, tanto en los grupos electrógenos como en los vehículos utilizados en misiones de empresa.

Para minimizar estas emisiones, el Grupo establece anualmente planes de reducción de emisiones de CO_2, que principalmente se componen de medidas para reducir los consumos de energía y de combustible, que se exponen en el apartado sobre la gestión responsable de la eficiencia energética, además de realizarse una selección de equipamientos que cumplan con los requisitos de energía requeridos por la legislación vigente.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Las actividades de las compañías del Grupo suponen que sus emisiones de GEI directas (Alcance 1) sean mínimas. Este tipo de emisiones se reducen prioritariamente a las emisiones procedentes del combustible empleado en grupos electrógenos y por desplazamiento de sus empleados, a las asociadas al consumo de gas natural para calefacción en la sede de Asturias y, de manera secundaria, a las emisiones accidentales de gases refrigerantes de los sistemas de climatización en caso de producirse averías.

Las restantes emisiones son las emisiones indirectas (Alcance 2), que provienen de la generación de la electricidad consumida por las diferentes compañías del Grupo, y otras emisiones indirectas y de origen externo (alcance 3) derivadas del uso de vehículos de empleados en viajes de empresa y de emisiones de viajes en avión.

Para minimizar estas emisiones, el Grupo Euskaltel establece anualmente planes de reducción de emisiones de GEI (asociados al plan de eficiencia energética), que principalmente se componen de medidas para reducir los consumos de energía y de combustible, que se exponen en el apartado sobre la gestión responsable de la eficiencia energética. Así mismo, el Grupo Euskaltel tiene el compromiso de reducir para 2020 el 25% de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

En consecuencia, de dichas medidas, durante 2019 se obtuvieron unas emisiones directas de GEI (Alcance 1) de 794,58 tn, reduciéndose en un 37,5% respecto del año anterior, unas emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) de 20.777,94 tn, reduciéndose en un 3,63% respecto del año anterior, y unas emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) de 307,92 tn, reduciéndose en un 7,09% respecto del año anterior.

REDUCCIÓN DEL

37,5%
EMISIONES DIRECTAS GEI (ALCANCE 1)

3,63%
EMISIONES INDIRECTAS GEI (ALCANCE 2)

7,09%
EMISIONES INDIRECTAS GEI (ALCANCE 3)

Otros Proyectos Destacables en Materia de Cambio Climático

Desde 2012 la compañía Euskaltel, en el marco de su pertenencia al Basque Ecodesign Center, ha abordado diversos proyectos orientados al cálculo del impacto de sus actividades en el cambio climático:

basque ecodesign center

- **Análisis del Ciclo de Vida del servicio de acceso a internet**
- **Análisis del ciclo de vida del producto OSOA**
- **Huella ambiental de organización de Euskaltel**
- **Análisis del Ciclo de vida del Euskaltel Wifi**
- **Proyecto de adaptación al cambio climático de Euskaltel**

Desde 2012 la compañía Euskaltel, en el marco de su pertenencia al Basque Ecodesign Center, ha abordado diversos proyectos orientados al cálculo del impacto de sus actividades en el cambio climático

En 2019, a la vista del impacto ambiental que adquieren los servicios en la nube, se han abordado los siguientes proyectos:

Análisis del Ciclo de Vida (ACV) del Data Center Virtual de Euskaltel, con el objetivo principal identificar los aspectos críticos dentro del funcionamiento y vida útil del DCV con el fin de proponer puntos de mejora

Análisis del posicionamiento de Euskaltel frente a los más recientes criterios de compra pública verde en materia de servicios suministrados a través de Centros de Procesamiento de Datos (en adelante CPDs), donde mediante un ejercicio de vigilancia ambiental, se analiza el estado actual de los CPD del Grupo Euskaltel e identifican oportunidades de mejora de su posicionamiento

Así mismo, como resultado de la participación del Grupo Euskaltel en la Encuesta de Cambio Climático de CDP Global, en la que viene participando desde 2016, cabe destacar que, derivado de las actividades descritas en dicha en encuesta, se ha considerado mejorar en 2019 su calificación llegando al nivel B- en materia de la gestión del impacto medioambiental y climático, superando la calificación obtenida hasta ahora (nivel C).

Así mismo, para todas las empresas que han completado el cuestionario de cambio climático, CDP ha calificado en 2019 el nivel como Supplier Engagement Rating (SER); que responde a un indicador de la acción climática de las empresas con sus proveedores, habiéndose calificado al Grupo Euskaltel como A-, por las acciones emprendidas para la reducción de las emisiones indirectas del Alcance 3.

7

Sociedad

7

Sociedad

7.1. Creciendo con el Territorio

El Grupo Euskaltel ha crecido como organización conjuntamente con aquellas comunidades en las que se desarrolla y aportando riqueza a todos los grupos que intervienen en sus actividades, con un enfoque de creación de valor compartido y el objetivo de ser más que un negocio.

Así mismo, el Grupo Euskaltel es un agente clave en el desarrollo social de sus comunidades locales, contribuyendo en numerosos programas y actividades que buscan mejorar las oportunidades laborales y tecnológicas de los territorios en donde opera.

El Grupo Euskaltel ha crecido como organización conjuntamente con aquellas comunidades en las que se desarrolla aportando riqueza a todos los grupos que intervienen en sus actividades

Generación y distribución del valor económico

	2019	
Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCN)	668.303	Miles de euros
Otros ingresos de explotación	404	Miles de euros
Ingresos financieros	610	Miles de euros
VALOR ECONÓMICO GENERADO	**669**	**MILLONES DE EUROS**
Compras	33.895	Miles de euros
Trabajos realizados por otras empresas	128.939	Miles de euros
Sueldos y salarios	58.713	Miles de euros
Otros gastos de explotación	120.724	Miles de euros
Gastos financieros	49.888	Miles de euros
Dividendos	55.329	Miles de euros
Impuestos sobre sociedades y tributos	23.452	Miles de euros
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	**471**	**MILLONES DE EUROS**
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	**198**	**MILLONES DE EUROS**
INGRESOS	**685,5**	**MILLONES DE EUROS**
BENEFICIO POR ACCIÓN	**0,35**	**EUROS**
BENEFICIOS ANTES DE IMPUESTOS	**71.518**	**MILES DE EUROS**
BENEFICIO NETO	**62.018**	**MILES DE EUROS**

Beneficios obtenidos en España en 2019 antes de impuestos
71.518
miles de euros

Subvenciones públicas recibidas en 2019
929
miles de euros

Impuestos sobre beneficios pagados

Impuesto sobre beneficios pagados	Otras aportaciones a la sociedad		
	IVA e IGIC	IRPF y SS	Tasas e IAE
16.755.926€	58.375.535€	31.388.703€	16.044.861€
122.565.025€			

7.2. Programas para el Fomento de la Empleabilidad Local

El Grupo Euskaltel ha apostado en el desarrollo de medidas para la captación y desarrollo de talento joven local del sector de las telecomunicaciones como forma de impactar positivamente en el empleo y el desarrollo de las comunidades en las que opera.

Para ello, colabora con distintas universidades e instituciones educativas y acude a diferentes foros y eventos de empleo en Galicia, Euskadi y Asturias con el objetivo de favorecer el crecimiento de perfiles de ámbito tecnológico, de atraer el mejor talento joven y de su integración laboral en su plantilla. Además, para permitir el óptimo desarrollo profesional de estos perfiles, el Grupo dispone del programa TalenTU, donde se les da la posibilidad de seguir creciendo profesional y salarialmente en su desarrollo laboral y profesional.

Por otro lado, el Grupo Euskaltel ha apostado por medidas que promueven el fomento de la empleabilidad y desarrollo profesional de las mujeres, creando internamente el programa Mujeres con Talento, con el que busca acelerar el desarrollo profesional de las mujeres que integran la plantilla del Grupo y afianzar su crecimiento hacia puestos directivos, y participando externamente en diversas iniciativas que promueven la empleabilidad de las mujeres en el ámbito tecnológico.

Ambas medidas se desarrollan en el apartado "Respeto por la Igualdad de Oportunidades".

7.3. Programas para el desarrollo local. Fundación Euskaltel

En su apuesta por el desarrollo social y tecnológico de las comunidades locales, la Fundación Euskaltel ha liderado una amplia cantidad de acciones bajo la misión de fomentar la conexión entre personas y empresas y de desarrollar iniciativas en el contexto del uso de las TIC's.

Concretamente, los objetivos estratégicos de la Fundación Euskaltel desde su creación han sido:

Concretamente, los objetivos de la Fundación Euskaltel desde su creación han sido:

1

IMPULSAR LA RELACIÓN DE LOS JÓVENES CON LAS TIC'S

Con el compromiso de acercar las TIC's entre los colectivos más jóvenes, se fomentan y apoyan actividades relacionadas con las nuevas tecnologías en diferentes áreas de interés de los más jóvenes, tales como el ocio o la formación, e impulsan proyectos basados en las nuevas tecnologías.

2

TENER PRESENCIA EN LA SOCIEDAD VASCA EN UTILIDAD PARA PERSONAS Y EMPRESAS

Con el compromiso de acercar las TIC's a la sociedad vasca, se difunde el conocimiento, la utilización y el uso responsable de las nuevas tecnologías a toda la sociedad vasca e impulsan proyectos de carácter social y empresarial basados en la utilización de las nuevas tecnologías.

3

SER UN REFERENTE EN EL SECTOR DE LAS TICS EN LA CAPV

Bajo el objetivo de ser un referente consultivo en torno a las nuevas tecnologías en la CAPV, se participa en todas las iniciativas y eventos en torno a las nuevas tecnologías donde la fundación pueda demostrar su liderazgo en la materia.

Para el desarrollo de los anteriores objetivos estratégicos, se han establecido actividades y programas que van orientados al cumplimiento de sus fines sociales, fundamentalmente, en ámbitos como el desarrollo de la sociedad de la información, desarrollo tecnológico, la juventud, fomento de la igualdad real entre mujeres y hombres, la educación, el emprendimiento empresarial, diversidad lingüística y la difusión cultural.

En concreto se siguen las siguientes líneas estratégicas:

Líneas estratégicas

1. **Proyectos de Divulgación de las Nuevas Tecnologías**
2. **Emprendizaje e incubadoras digitales**
3. **Tecnología social**
4. **Proyección de una imagen de globalidad en Euskadi**

En ese sentido, los programas y actividades a destacar desarrollados y participadas por la Fundación Euskaltel durante el ejercicio 2019, y diferenciados por línea de actuación y colectivos beneficiados, han sido los siguientes:

1 Proyectos de Divulgación de las Nuevas Tecnologías

FIRST LEGO League

La First Lego League es un programa de referencia de la Educación STEAM en Euskadi, organizada por InnoBasque, Mondragón Univertsitatea y Euskaltel, basado en un concurso internacional de robótica donde más de 500 participantes de edades comprendidas entre los 9 y 16 años deben pensar como ingenieros y científicos y resolver un problema real, aplicando valores el descubrimiento, el trabajo en equipo y el profesionalismo cordial.

Women in Progress

Women in Progress es un evento de dos días organizado por El Correo y dirigido al empoderamiento de la mujer en el sector de las telecomunicaciones, especialmente dirigido a chicas jóvenes en edad de decidir su futuro profesional

Red de Encounters

Las Encounters son un encuentro entre profesionales y aficionados a la informática y a las nuevas tecnologías, incluidas empresas y administraciones, con actividades dirigidas al intercambio de conocimientos y novedades sobre realidad virtual y videojuegos, a la realización de charlas, talleres, concursos, entrega de premios, aprendizaje en impresión 3D y adquisición de productos informáticos, así como dirigidas a la realización de competiciones, exposiciones de trabajos de creatividad digital y actividades relacionadas con el software libre, reuniendo a expertos en ciberseguridad, sistemas y programación para superar retos informáticos. La red, proporcionada por Euskaltel ha permitido a los casi de 10.000 ordenadores navegar a una velocidad de 80 Gbps.

Se celebran tanto en Euskadi como en Galicia siendo la Euskal Encounter, con más de 20,000 asistentes y 27 años a sus espaldas, la de mayor proyección internacional. En Euskadi se celebran además la Gipuzkoa Encounter y la Araba Encounter. En Galicia el máximo exponente es la XGN R Encounter seguida de la Technium R Encounter.

Innova

Innova son unas jornadas de innovación, negocio digital y creatividad, organizado por el periódico El Correo dirigidas a empresarios, profesionales, emprendedores o estudiantes interesados en la comunicación, la innovación, el marketing y el negocio digital, donde se reúnen expertos procedentes de diversos ámbitos, desde el marketing y la publicidad al negocio digital, la música, la psicología o la arquitectura, en su apuesta común por la innovación independientemente del sector o actividad económica.

EuskalHack

EuskalHack Security Congress es una iniciativa de la primera asociación de Hacking Ético de Euskadi, conformada por diferentes profesionales vinculados a la investigación de seguridad informática e informática forense, y dirigida tanto a expertos como a iniciados del mundo de la seguridad para la promoción y difusión de conocimiento técnico en esta materia.

WordCamp Irun

La WordCamp es un evento dirigido a profesionales de la programación, del diseño, del desarrollo web y del marketing, donde se celebraron charlas sobre emprendimiento digital, nomadismo y WordPress.

GAMEGUNE

Gamegune es el evento o competición de eSports más veterana del Estado, que reúne a aficionados de los videojuegos y equipos de gamer profesionales de primer nivel y de varias nacionalidades para la celebración de torneos de máximo nivel de videojuegos, y que en 2019 tuvo lugar en la sede central de Euskaltel en el Parque Tecnológico de Bizkaia.

Además de la celebración de las partidas, la sede de Euskaltel acogió la nueva edición del programa GameguneTV, que abordó contenidos de actualidad sobre el mundo de los eSports, y que se retransmitieron también a través de Twitch, acogiendo a diferentes partners, youtubers, programadores, jugadores y otros invitados para comentar y abordar temas de interés para la comunidad de eSports y compartir experiencias y opiniones sobre la evolución que están teniendo los diferentes torneos de Gamegune. Además del torneo presencial Gamegune también consta de uno online donde se disputa el Circuito Tormenta de League of Legends.

Buber Sariak

Buber Sariak es un concurso dirigido a web constituidas en Euskadi con la finalidad de exponer y premiar los mejores proyectos tecnológicos vascos, entregando galardones a proyectos en euskera, de software libre, social y honorífico, gastronomía y turismo, participación ciudadana, sector agro, sector máquina herramienta, innovación, internacionalización o empresarial y comercio, siendo promovido por la Asociación Internet & Euskadi, asociación tiene como objetivo defender los intereses generales de la ciudadanía en relación con la sociedad de la información.

NativosR

Nativos R es un programa centrado en el desarrollo de talleres y charlas divulgativas en distintos ayuntamientos gallegos para aquella generación que no creció en la era digital. Es una iniciativa dirigidas a padres, abuelos, tutores, docentes para comprender a los nativos digitales y el uso de las RRSS, dispositivos digitales e internet. El objetivo de estas charlas informativas es desmitificar la creencia de considerar a esta generación competente en el uso de la tecnología por el hecho de haber nacido en ella y de informar sobre las nuevas terminologías y cómo nos afecta el cambio digital.

2 Emprendizaje e Incubadoras Digitales

Bind 4.0.

BIND 4.0 es un programa de aceleración dirigido a nuevas empresas con productos o servicios tecnológicos con aplicación en los campos de fabricación avanzada, energía inteligente, tecnología sanitaria y tecnología alimentaria, siendo una iniciativa público-privada que promueve el desarrollo de nuevas empresas prometedoras de la industria 4.0 a través de capacitación, tutoría y conexiones con los principales actores industriales del País Vasco.

F2P

El F2P Campus Vitoria-Gasteiz es una iniciativa impulsada por Gobierno Vasco, Diputación Foral de Álava y Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz bajo la coordinación de BIC Araba, dirigida a startups de todo el mundo en el ámbito de la creación de videojuegos.

Global Innovation Day

Dentro de la Semana de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación en Euskadi, el Global Innovation Day es un evento abierto, dinámico y participativo basado en la realización de networking, intercambio de conocimientos, exposición de proyectos y experimentación, profundizando sobre las posibilidades que abre la inteligencia artificial y conociendo proyectos sobre la innovación disruptiva.

3 Tecnología Social

HETEL (Asociación de centros de Formación Profesional del País Vasco)

HETEL es una asociación dedicada a la formación profesional y al apoyo a la difusión de las vocaciones científicas en la juventud, siendo la Fundación Euskaltel una aliada estratégica que ha permitido colaborar en proyectos como:

SHARE:

Proyecto intercentro donde estudiantes de formación profesional de los centros HETEL donde, en la sede de Euskaltel (Derio) debieron perseguir durante un mes y medio el reto de trabajar en grupos para desarrollar la instalación de varios servidores de aplicaciones en cada centro educativo, simulando una empresa con diferentes ubicaciones y desarrollando una red corporativa de una empresa ficticia ubicada en diferentes ubicaciones, para lo cual contaron con el apoyo y la experiencia de Euskaltel.

e-MOTIVE:

e-MOTIVE es un proyecto de cooperación internacional entre centros de formación profesional para realizar trabajos en grupo a distancia y facilitar la movilidad virtual.

Kaixo mundua

KaixoMundua.eus es un concurso de creación de webs y capacitación digital dirigido a jóvenes de entre 12 y 18 años en centros educativos, creado bajo la iniciativa de la Fundacion PuntuEUS para promover las habilidades digitales de los jóvenes, y donde se participó en 2019 en el proyecto piloto con una jornada en la que los jóvenes aprendieron, se divirtieron y establecieron lazos de conexión compartiendo sus proyectos.

Elhuyar Zientzia Azoka

Fundación Euskaltel volvió a colaborar en la Feria de la Ciencia para jóvenes, que se organiza anualmente desde la Fundación Elhuyar, y en la cual se exponen talleres y stands realizados por jóvenes de entre 13 y 16 años de diferentes escuelas e institutos y se exponen ante el público asistente exponiendo talleres y stands realizados por las diferentes escuelas e institutos a lo largo del todo el curso y que se exponen a todo el público asistente.

Scratch eguna

Scratch Eguna es un proyecto desarrollado en los centros educativos donde el alumnado, trabajando en grupo, desarrolla un proyecto en el que Scratch es el nexo común.

EiTB Maratoia

Fundación Euskaltel colabora desde hace más de una década con el Maratón Solidario de EiTB para la causa de la investigación contra importantes enfermedades aportando una cantidad considerable de dinero. Es una de las iniciativas más queridas y que mayor respuesta tiene en el apartado de acciones de responsabilidad social que impulsan las personas dentro de la organización. En 2019, la causa de la maratón por la que se recaudó dinero fue el Cáncer Infantil.

4 Proyección de una Imagen de Globalidad en Euskadi

La Fundación Euskaltel trabaja además formando parte de sus patronatos en las siguientes fundaciones y centros culturales en Euskadi con el objetivo de difundir su mensaje:

- **Fundación Artium**
- **Fundación Guggenheim**
- **Fundación PUNTU.eus**
- **Kursaal Eszena**

Por su parte, el Grupo Euskaltel ha patrocinado diferentes actividades deportivas y culturales con el objetivo de contribuir en causas sociales, culturales y para el empoderamiento de las mujeres en el deporte.

Fomento de Políticas de Igualdad de Género e Inclusivas

Patrocinio de deporte inclusivo

El Grupo Euskaltel fomenta las políticas inclusivas a través del deporte como Celta Integra y Rugby Universitario Bilbao.

Patrocinio de Clubs Deportivos Femeninos

El Grupo Euskaltel patrocina equipos femeninos de entidades deportivas como Athletic Club Bilbao, Real Sociedad, Club Atlético Osasuna, Telecable Hockey Club, Ibaizabal Saski Baloia Taldea, Roll it Girl, Rabba Girl, Fundación Bizkaialde (que posibilita el acceso de deportistas femeninas al más alto nivel competitivo).

Iniciativas Solidarias

Aspace

La Fundación ASPACE BIZKAIA es una asociación sin ánimo de lucro que trabaja para atender las necesidades de las personas con parálisis cerebral, para que éstas consigan tener el máximo nivel de desarrollo profesional y de autonomía y también por la concienciación y mentalización social del problema para conseguir que la sociedad sea una sociedad inclusiva.

Anualmente se celebra un mercadillo navideño en el que se recaudan fondos para distintas asociaciones, habiéndose entregado en el año 2019 un cheque por el importe recaudado a la Fundación ASPACE BIZKAIA.

Radio Conta

El Grupo Euskaltel colabora con esta entidad cuyo beneficio se destina a la investigación del cáncer infantil.

Fundación CESPA

El Grupo Euskaltel colaboró a través de patrocinios con Fundación CESPA, cuya misión es la atención integral a las personas en riesgo de exclusión social. Desde sus inicios ha dirigido su actuación a las personas con problemas de adicciones, desarrollando para ello el programa educativo-terapéutico "Proyecto Hombre" en Asturias.

Fundación José Cardín

El Grupo Euskaltel colabora a través de patrocinios con la Fundación José Cardín, organizadora de concierto benéfico de Navidad, cuyos beneficios se destinaron en 2019 a la Asociación Española contra el Cáncer.

Patrocinio Social

Con el objetivo de transmitir mensajes de cercanía, arraigo y de contribución al desarrollo económico de los territorios en los que opera, el Grupo Euskaltel colabora con diferentes entidades e instituciones. En el deporte mantenemos el compromisos con los clubs deportivos asturianos, vascos y gallegos como son Basquet Coruña, club Baloncesto Ourense, Deportivo de la Coruña, Athletic Club, Eibar SD, Real Sociedad, Deportivo Alavés, Club Atlético Osasuna, Bilbao Basket,Sporting de Gijón, entre otros.

El compromiso con la cultura local supone por un lado la colaboración en la investigación y divulgación de la cultura territorial como es el caso del Museo do Pobo Gallego, la Fundación Ópera Oviedo y por otro potenciar las señas de identidad y arraigo con cada territorio con el patrocinio de las fiestas de las Ikastolas y la korrika para el apoyo al euskera.

8

ANEXOS

Anexos

8.1. Criterios de elaboración de la memoria

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

Alcance y Perfil de la Memoria

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

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

Para cumplir con las directrices marcadas por GRI, el Grupo Euskaltel ha realizado un ejercicio de análisis de materialidad que le ha permitido centrar sus esfuerzos en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y económica que son relevantes para su negocio e influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés del Grupo. Esta Memoria de Empresa Responsable presta especial atención a los asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad realizado.

Además, como firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, esta Memoria da respuesta al avance en el cumplimiento de los Principios establecidos por dicha iniciativa, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible representativos de las actividades del Grupo y hacia los cuales puede contribuir en su gestión responsable.

Los datos de esta Memoria dan continuidad a la línea base elaborada en la anterior Memoria de Empresa Responsable con el fin de valorar la evolución del desempeño del Grupo Euskaltel a lo largo del tiempo y dotar, de este modo, de comparabilidad a la información presentada. Todos los datos reportados tienen en cuenta las compañías del Grupo Euskaltel desde el 1 de enero de 2019.

El contenido de esta Memoria se amplía y tiene relación con la información publicada en la página web del Grupo Euskaltel, con la Declaración Ambiental EMAS, con el Informe Anual de Gobierno Corporativo y con las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2019, formando parte del Informe de Gestión y sometiéndose a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el mismo, con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, del 28 de diciembre. En ese sentido, se han contemplado en la Memoria los nuevos requerimientos de dicha ley, y las Recomendaciones de Buen Gobierno de la CNMV. En el caso de EKT Cable y Telecomunicaciones, S.L. es una sociedad perteneciente al Grupo que durante el ejercicio 2019 no ha tenido ningún tipo de actividad ni tampoco personas en plantilla, por lo que no se han reportado datos en esta memoria relativos a esta sociedad.

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

EUSKALTEL, S.A.

relativa al estado consolidado de información no financiera **MEMORIA DE EMPRESA RESPONSABLE Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019 GRUPO EUSKALTEL**

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2019

En Madrid a 25 de febrero de 2020

Rafael García Meiro
Director General

1999/0485/VNOF-2020

AENOR

EUSKALTEL, S.A. (en adelante la organización) con domicilio social en: PARQUE TECNOLÓGICO - EDIFICIO 809. 48160 DERIO (BIZKAIA) y en su nombre, Dña. MARIA SOLEDAD GONZÁLEZ MORÁN, en cargo de Directora de Organización y Sistemas de Gestión (Calidad, Medio Ambiente y Bienestar y Salud), ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. 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, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

AENOR

- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

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

2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.

3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).

4) La norma internacional ISO/IEC 17029.2019 Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.

5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

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

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

AENOR

- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en la MEMORIA DE EMPRESA RESPONSABLE Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019 GRUPO EUSKALTEL y para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no proporcione información fiel del desempeño de EUSKALTEL, S.A. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolido, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

8.2. Índice de contenidos GRI

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
GRI 101 Fundamentos					
101	Principios	8. Anexos	Grupo	-	-
GRI 102 Contenidos generales					
Perfil de la organización					
102-1	Nombre de la organización	Euskaltel, S. A R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U.	Grupo	-	-
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable 4. Clientes	Grupo	-	-
102-3	Ubicación de la sede central	Contraportada	Grupo	-	-
102-4	Localización de las actividades	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable	Grupo	-	-
102-5	Propiedad y forma jurídica	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	-	-
102-6	Mercados servidos	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable	Grupo	-	-
102-7	Dimensión de la organización	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable 7. Sociedad	Grupo	-	-
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	8. Anexos	Grupo	8	Principio 6
102-9	Cadena de suministro	5. Proveedores	Grupo	-	-
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Durante 2019, no ha habido cambios significativos en la organización. Respecto a la cadena de suministro, han entrado 61 proveedores nuevos.	Grupo	-	-

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
102-11	Principio o enfoque de precaución	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019 de Euskaltel, S.A. https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847506	Grupo	-	-
102-12	Iniciativas externas	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable 3. Personas 6. Medio Ambiente 7. Sociedad 8. Anexos	Grupo	17	-
102-13	Participación en asociaciones	8. Anexos	Grupo	17	-
Estrategia					
102-14	Declaración del máximo órgano de gobierno	Carta del Presidente y del Consejero Delegado	Grupo	-	-
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clavel	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable	Grupo	-	-
Ética e Integridad					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	16	Principio 6
102-17	Mecanismos para la consulta y la resolución de dudas sobre ética	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	16	Principio 6
Gobierno					
102-18	Estructura de gobierno	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	-	-
102-19	Toma de decisiones	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	-	-
102-20	Nivel de responsabilidad ejecutivo vinculado a temas económicos, ambientales y sociale	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	-	-
102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable El Consejo de Administración delega las labores de consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales a la responsable de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Euskaltel.	Grupo	16	Principio 6

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2. Gobierno Corporativo Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019 de Euskaltel, S.A. https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847506	Grupo	5, 16	-
102-23	Presidencia del máximo órgano de gobierno	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	16	-
102-24	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	5, 16	-
102-25	Conflictos de interés	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019 de Euskaltel, S.A. https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847506	Grupo	16	-
102-26	Participación del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de la misión, los valores y la estrategia	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	-	-
102-27	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	4	-
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	-	-
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable	Grupo	16	-
102-30	Efectividad de los procesos de gestión de riesgos	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019 de Euskaltel, S.A. https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/-gobierno-corporativo#20151026085847506	Grupo	-	-
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	-	-
102-32	Participación del máximo órgano de gobierno en la rendición de cuentas de sostenibilidad	El Consejo de Administración es el órgano responsable de la revisión y aprobación de la presente Memoria de Empresa Responsable 2019, tras su verificación por un tercero.	Grupo	-	-
102-33	Comunicación de consideraciones críticas	El Consejero Delegado y los Directores de cada Centro de Decisión son las personas encargadas de trasladar al Consejo toda la información acerca de la evolución del negocio de la Compañía.	Grupo	-	-
102-34	Número y naturaleza de las consideraciones críticas comunicadas al máximo órgano de gobierno	Con carácter general, a lo largo del 2019, se han llevado al Consejo temas relacionados con el negocio en los territorios donde opera el Grupo Euskaltel, informes de gestión mensuales, formulación de las cuentas anuales, propuesta de aplicación del resultado, propuesta de pago de dividendos, información pública periódica, presupuestos y definición de objetivos, aprobación de diferentes informes anuales, convocatorias de Junta General Ordinaria y de Junta General Extraordinaria de	Grupo	-	-

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
		Accionistas, formulación de las propuestas de acuerdo y de los correspondientes informes de administradores a la Junta General, nombramiento de nuevos Consejeros por cooptación, nombramiento de Consejero Delegado, nombramiento de Secretario del Consejo de Administración, aprobación de la nueva estructura organizativa interna, Políticas corporativas, información sobre las principales novedades legislativas, actualización del perímetro de consolidación y de las participadas, accionistas significativos de Euskaltel e información sobre gobierno corporativo, entre otros.			
102-35	Políticas de retribución	Informe de Remuneraciones de los Consejeros de Euskaltel,S.A 2019 https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847507	Grupo	-	-
102-36	Proceso para la determinación de la retribución	Informe de Remuneraciones de los Consejeros de Euskaltel,S.A 2019 https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/-gobierno-corporativo#20151026085847507 En 2019 han participado consultores externos e independientes para el proceso de la determinación de la retribución de los consejeros	Grupo	-	-
102-37	Implicación de los grupos de interés en la retribución	Informe de Remuneraciones de los Consejeros de Euskaltel, S.A. https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847507	Grupo	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	-
102-38	Ratio anual de retribución	La relación entre remuneraciones en el colectivo "Otros Profesionales" es del 50,77% (solo se incluye personal de convenio)	Grupo	-	-
102-39	Porcentaje de incremento del ratio anual de retribución	Tomando como referencia al colectivo "Otros Profesionales", el incremento salarial en retribución fija en 2019 ha sido de un 3%.	Grupo	-	-
Participación de los grupos de interés					
102-40	Listado de grupos de interés	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable	Grupo	-	-
102-41	Negociación colectiva	El 87,03% de los empleados del Grupo Euskaltel están cubiertos por convenios colectivos. Se excluyen Gerentes y Directores.	Grupo	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Principio 1 y 3
102-42	Identificar y seleccionar grupos de interés	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable	Grupo	-	-
102-43	Enfoque de implicación de grupos de interés	Las vías de comunicación con los grupos de interés se basan en diversas herramientas de comunicación, tales como: las redes sociales, la relación con los medios y la colaboración con universidades y otras instituciones, en el caso de las relaciones con la sociedad; páginas webs, aplicaciones móviles, encuestas a clientes y la atención al cliente, en caso de	Grupo	-	-

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
		las relaciones con clientes; la intranet y canales de comunicación interna, en caso de las relaciones con los empleados; la oficina de relaciones con los inversores y la Junta General de Accionistas, en caso de las relaciones con los Accionistas; y el Canal Ético para todos los grupos de interés. Para la realización del análisis de materialidad realizado para el ejercicio 2018-2019, los clientes y los accionistas participaron directamente en la elaboración de la memoria mediante encuestas.			
102-44	Temas principales y consideraciones tratadas	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable	Grupo	-	-
Práctica de rendición de cuentas					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Euskaltel, S. A R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U EKT Cable y Telecomunicaciones, S.L.U.	Grupo	-	-
102-46	Definición del contenido de informe y las fronteras de los temas	8. Anexos	Grupo	-	-
102-47	Lista de temas materiales	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable	Grupo	-	-
102-48	Re expresiones de información	8. Anexos	Grupo	-	-
102-49	Cambios en la rendición de cuentas	Durante 2019 no ha habido cambios en la rendición de cuentas respecto de la memoria de 2018	Grupo	-	-
102-50	Periodo de elaboración del tinforme	Ejercicio 2019	Grupo	-	-
102-51	Fecha del último informe	Ejercicio 2018	Grupo	-	-
102-52	Ciclo de rendición de cuentas	Anual	Grupo	-	-
102-53	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe	Contraportada	Grupo	-	-
102-54	Declaraciones sobre el nivel de conformidad con los estándares de GRI	Informe de Verificación de AENOR	Grupo	-	

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
102-55	Índice de contenidos GRI	8. Anexos	Grupo	-	-
102-56	Revisión externa	Informe de verificación de AENOR El Grupo Euskaltel solicita los servicios de AENOR, empresa externa acreditada, para la verificación de la Memoria de Empresa Responsable según el estándar GRI, y para la verificación del Estado de Información No Financiera.	Grupo	-	-
GRI 103 Enfoque de Gestión					
103-1	Explicación del tema material y sus fronteras	Enfoque de gestión indicado en cada uno de los apartados de esta tabla.	Grupo	-	-
103-2	Enfoque de gestión y componentes		Grupo	1, 8, 16	Principio 6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Grupo	-	-
GRI 201 Desempeño económico					
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 7. Sociedad, 6. Medio Ambiente y 3. Personas					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	7. Sociedad	Grupo	2, 5, 7, 8, 9	-
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático	Debido a la naturaleza de nuestra actividad, no existen riesgos ni implicaciones financieras derivadas de las consecuencias del cambio climático.	Grupo	13	-
201-3	Obligaciones derivadas de planes de beneficios s ociales y otros planes de jubilación	El 100% de los empleados del Grupo Euskaltel disponen de una serie de beneficios sociales, que tienen que ver con los productos o servicios que se prestan.	Grupo	8	-
201-4	Asistencia financiera recibida de administraciones públicas	Durante 2019, el importe recibido a través de subvenciones y ayudas de las adminis-traciones publicas ascendió a un total de 929.422,89 euros.	Grupo	-	-

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
GRI 202 Presencia en el mercado					
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en los capítulos 2. Buen Gobierno Corporativo y 3. Personas					
202-1	Ratio de salario de entrada base por género comparado con el salario mínimo local	La relación entre el salario inicial y el salario mínimo local (Salario Mínimo Interprofesional) del Grupo en 2019 es de 1,66 en mujeres y de 1,33 en hombres..	Grupo	1, 5, 8	-
202-2	Porcentaje de directivos que proceden de la comunidad local	El equipo Directivo del Grupo está formado por el Consejero Delegado, los Directores de Centros de Decisión y los Directores de Función. El 96,30% del equipo directivo procede de España, incluido el CEO y el Presidente (27 personas). Solo una persona del equipo directivo procede de otro país que no es España.	Grupo	8	Principio 6
GRI 203 Impactos económicos indirectos					
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 7. Sociedad					
203-1	Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo	El Grupo Euskaltel basa su vocación y enfoque de operador integral de telecomunicaciones con garantías de evolución a futuro en el despliegue de una red propia de alta capacidad y capilaridad. En consecuencia, la inversión realizada en 2019 referida a inversiones en infraestructuras y servicios de apoyo a sido de 100.406.841 euros.	Grupo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15	-
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Durante 2019, no han existido impactos económicos indirectos significativos	Grupo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16	-

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
GRI 204 Prácticas de adquisición					
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5. Proveedores					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	El 46,4% del volumen total de compras se realiza a proveedores locales (Euskadi, Galicia y Asturias) El 47,0% del volumen total de compras se realiza a proveedores del resto del estado español.	Grupo	12	-
GRI 205 Anticorrupción					
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2. Buen Gobierno Corporativo					
205-1	Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	2. Buen Gobierno Corporativo	Grupo	16	Principio 10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción	Durante 2019, en ejecución de un Plan de comunicación y formación sobre cumplimiento normativo, se han realizado formaciones de la Política Anticorrupción y sobre el Código Ético, entre otras formaciones. En ese sentido, un 97,96% de los empleados han completado formaciones en materia de anticorrupción y aceptado expresamente la Política Anticorrupción del Grupo, alcanzando a un total de 577 personas. Así mismo, un 100% de los empleados han completado formaciones en el Código Ético y aceptado expresamente los compromisos recogidos en éste, alcanzando a un total de 586 personas. Respecto al Consejo de Administración, en diciembre de 2019 se comunicó a la Comisión de Auditoría y Control un Informe del Responsable de Cumplimiento Normativo sobre la revisión del Sistema Antisoborno implantado, poniéndose el mismo a su disposición. En febrero de 2020 va a realizarse un nuevo traslado de este Informe a la Comisión de Auditoría y Control para que esta lo remita al Consejo de Administración, y en el mes de marzo de 2020 está proyectada una formación específica sobre corrupción y soborno al Consejo de Administración.	Grupo	16	Principio 10
205-3	Incidentes confirmados de corrupción y acciones desarrolladas	Durante el año 2019, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención de las normativas y el buen gobierno establecidos por el Grupo.	Grupo	16	Principio 10
GRI 206 Prácticas de competencia desleal					
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 6. Medio Ambiente					
206-1	Acciones legales por cuestiones de competencia desleal, anti-competencia y prácticas monopolísticas	Durante 2019 no han existido acciones legales por cuestiones de competencia desleal, anticompetencia o prácticas monopolísticas.	Grupo	16	-

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
GRI 301 Materiales					
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo de Papel en 2019: 144,19 Toneladas (reducción del 23,42% respecto de 2018) Consumo de Equipos Electrónicos y Eléctricos en 2019: 253,99 toneladas (aumento del 59,51% respecto de 2018)	Grupo	8 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y consumo responsables	-
301-2	Materiales reciclados consumidos	Porcentaje de Materiales Reciclados en 2019: 55,99% (disminución del 12,05% respecto de 2018)	Grupo	8 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y consumo responsables	Principio 7 y 8
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil en 2019: 1,73% (aumento del 0,03% respecto de 2018)	Grupo	8 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y consumo responsables	Principio 7,8 y 9
GRI 302 Energía					
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 6. Medio Ambiente					
302-1 302-2	Consumo de energía dentro y fuera de la organización	Consumo de energía total en 2019: 68.725,66 Mwh (aumento del 1,06% respecto de 2018) Desglose por fuente energética: - Consumo eléctrico en 2019: 67,242,46 Mwh (aumento del 1,34% respecto de 2018) -Consumo de gas natural en 2019: 129,56 Mwh (aumento del 0,18% respecto de 2018) -Consumo de gasóleo en 2019: 1.353,64 Mwh (disminución del 10.84% respecto de 2018)	Grupo	7 Energía asequible y no contaminante 8 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y consumo responsables 13 Acción por el clima	Principio 7 y 8
302-3	Intensidad tenergética	Intensidad Energética total en 2019: 22,77 Mwh (reducción del 1,51% respecto de 2018)	Grupo	7 Energía asequible y no contaminante 8 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y consumo responsables 13 Acción por el clima	Principio 8
302-4	Reducción del consumo de energía	Reducción del consumo energético en 2019: 721,5 Mwh (aumento del 1,06% respecto de 2018)	Grupo	7 Energía asequible y no contaminante 8 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y consumo responsables 13 Acción por el clima	Principio 7,8 y 9
303-5	Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios	Reducción de la energía requerida por productos y servicios en 2019: 0,35 (Reducción del 1,51% respecto de 2018)	Grupo	7 Energía asequible y no contaminante 8 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y consumo responsables 13 Acción por el clima	Principio 7,8 y 9

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
GRI 303 Agua					
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 6. Medio Ambiente					
303-1	Consumo de agua por fuentes	El agua consumida proviene de la red de abastecimiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao en el caso de Euskaltel y en el caso de R de las redes de la Empresa municipal de aguas de la Coruña S.A., Aqualia y Viaqua, dependiendo de la ubicación de los centros de trabajo. En el caso de Telecable, el agua procede de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A. en el caso de los edificios del Parque Tecnológico de Gijón; y en el caso del CPD de Oviedo de la red gestionada por FCC Aqualia, Concesionaria del Servicio de Agua y Saneamiento de Oviedo. Consumo total de agua en 2019: 7.900 m3 (aumento del 5,92% respecto de 2018)	Grupo	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Principio 7 y 8
303-2	Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua	El Grupo Euskaltel no registra fuentes de agua afectadas por su extracción de agua	Grupo	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Principio 7 y 8
303-3	Agua reciclada y reutilizada	El Grupo Euskaltel no recicla ni reutiliza agua	Grupo	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Principio 8 y 9
GRI 304 Biodiverdividad					
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 6. Medio Ambiente					
304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad		Grupo	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 14 VIDA SUBMARINA 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Principio 8

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad	El Grupo Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante el 2019 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Debido a ello, no se ha afectado a áreas donde existen hábitats de especies en peligro de extinción.	Grupo	6 14 15	Principio 8
304-3	Hábitats protegidos o restauradost		Grupo	6 14 15	Principio 8
304-4	Especies de la Lista Roja de la IUCN e incluidas en los listados de conservación nacionales cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por la actividad		Grupo	6 14 15	Principio 8

GRI 305 Emisiones

Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel
Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 6. Medio Ambiente

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Las fuentes de emisión consideradas en el alcance 1 son: el consumo de combustible por los grupos electrógenos y por los coches de flota en misiones de trabajo, más los motivados por escapes de gases fluorados. También se incluye el gas natural de las oficinas de Gijón. Emisiones directas de GEI (Alcance 1) en 2019: 794,58 tn, reduciéndose en un 37,5% respecto del año anterior.	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 7,8 y 9
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	La fuente de emisión considerada en el alcance 2 es el consumo eléctrico. Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) en 2019: 20.777,94 tn (reducción del 3,63% respecto de 2018)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 7,8 y 9
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Las fuentes de emisión consideradas en el alcance 3 son: el consumo de combustible derivado del uso de medios de transporte no propiedad del Grupo utilizados en misiones de empresa (coches propiedad de los empleados, aviones, trenes, taxis). Emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) en 2019: 307,92 tn (reducción del 7,09% respecto de 2018)	Grupo	3 12 13 14 15	Principio 8
305-4	Intensidad de emisiones de GEI	Intensidad de las emisiones de GEI en 2019: 7,15	Grupo	12 13 14 15	Principio 8 y 9

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
305-5	Reducción de emisiones de GEI	Reducción de las emisiones de GEI respecto de 2018: 5,54%	Grupo	12, 13, 15	Principio 8 y 9
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	El Grupo Euskaltel no produce, importa ni exporta gases que agotan la capa de ozono. Desde 2012 Euskaltel tiene establecido un plan de sustitución del gas R-22, de tal forma que cuando se produzca una fuga de este gas, el equipo es eliminado o recargado con otros gases refrigerantes que no impactan en la capa de ozono (R-434.A o R-424.A)	Grupo	3, 12, 13	Principio 8 y 9
305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	Emisiones atmosféricas durante 2019: 1,2606 (aumento del 60,87% respecto del año anterior)	Grupo	3, 12, 13, 14, 15	Principio 8 y 9

GRI 306 Efluentes y residuos

Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel
Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 6. Medio Ambiente

306-1	Vertido total de aguas según calidad y destino	El Grupo Euskaltel no tiene vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento municipal en las ubicaciones del Grupo Euskaltel.	Grupo	3, 6, 12, 14	Principio 7 y 8
306-2	Residuos por tipología y método de tratamiento	Generación de residuos no peligrosos (Papel) en 2019: 19,53 toneladas (reducción del 20,43% respecto de 2018) Generación de residuos peligrosos (RAEE, Baterías de plomo ácido, fluorescentes) en 2019: 279,53 toneladas (aumento del 46,83% respecto de 2018)	Grupo	3, 6, 12	Principio 7 y 8
306-3	Vertidos significativo	Durante el 2019 no se han registrado derrames accidentales.	Grupo	3, 6, 12, 14, 15	Principio 8

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Todos los residuos peligrosos, incluidos los procedentes de baterías de plomo, se entregan a gestores de residuos autorizados ubicados en Euskadi, Galicia y Asturias principalmente, en algunos casos puntuales a gestores autorizados de otras comunidades autónomas.	Grupo	3, 12	Principio 8
306-5	Masas de agua afectadas por vertidos y escorrentía	Durante el 2019 no se han producido vertidos que hayan afectado a fuentes de agua ni a ecosistemas.	Grupo	6, 14, 15	Principio 8
GRI 307	**Cumplimiento ambiental**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 6. Medio Ambiente					
307-1	Incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	Durante 2019, no han existido incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.	Grupo	16	Principio 7 y 8
GRI 308	**Evaluación ambiental de proveedores**				
308-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	El 100% de los proveedores del Grupo Euskaltel deben superar un proceso de homologación y evaluaciones que incluyen especialmente criterios ambientales. Durante 2019, han entrado 61 proveedores nuevos que han seguido el mismo procedimiento de homologación y evaluación ambiental.	Grupo	12	Principio 9
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrollada	El 100% de los proveedores del Grupo Euskaltel deben superar un proceso de homologación y evaluaciones que incluyen especialmente el análisis de impactos ambientales. Durante 2019, se ha seguido el mismo procedimiento anual de evaluación ambiental y la realización de acciones correctivas en el 100% de los proveedores.	Grupo	12	Principio 9
GRI 401	**Empleo**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 3. Personas					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y ratio de rotación	8. Anexos	Grupo	5, 8	Principio 6

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
401-2	Beneficios ofrecidos a empleados a jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o a jornada parcial	El Grupo Euskaltel ofrece las mismas condiciones laborales a todos los empleados independientemente de su tipo de contrato o jornada.	Grupo	8	Principio 6
401-3	Permisos parentales	3. Personas	Grupo	5, 8	Principio 6
GRI 402	**Relaciones laborales**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 3. Persona					
402-1	Periodo mínimo de preaviso en relación con 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 periodo mínimo de preaviso.	Grupo	8	Principio 3
GRI 403	**Salud y seguridad ocupacional**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 3. Personas					
403-1	Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	El 100% de la plantilla de las compañías del Grupo tienen representación social en materia de seguridad y salud en el trabajo a través de sus respectivos Comités de Seguridad y Salud.	Grupo	3, 8	-
403-2	Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados	3. Personas	Grupo	3, 8	-
403-3	Trabajadores con un riesgo o incidencia elevada de enfermedades relacionadas con el trabajo desempeñado	En las compañías del Grupo no se identifican actividades profesionales o puestos de trabajo que tengan una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad sobre la plantilla.	Grupo	3, 8	-
403-4	Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	Durante el año 2019, se ha realizado el proceso de información, consulta y participación respecto a los documentos desarrollados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral para su migración a la norma ISO 45001;2018 así como la renovación/cambio de los Servicios de Prevención Ajenos para las disciplinas Técnicas y de Medicina del Trabajo. Se mantiene en vigencia los temas de salud y seguridad laboral de los convenios colectivos por los que se rigen las tres empresas del Grupo.	Grupo	3, 8	-

GRI 404 Formación y educación

Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel
Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 3. Personas

404-1	Media de horas de formación anuales por empleado	8. Anexos	Grupo	4 5 8	Principio 6
404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y de asistencia en la transición	3. Personas	Grupo	4 8	-
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	3. Personas	Grupo	5 8	Principio 6

GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel
Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 3. Personas

405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y la plantilla	2. Buen Gobierno Corporativo 3. Personas	Grupo	5 8 10	Principio 6
405-2	Ratio de retribución de mujeres en relación con los hombres	8. Anexos	Grupo	5 8 10	Principio 6

GRI 406 No Discriminación

Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel
Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 3. Personas

406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas implantadas	En 2019 no se han producido incidentes de discriminación	Grupo	5 8 16	Principio 6

GRI 407 Libertad de asociación y negociación

Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel
Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2. Buen Gobierno Corporativo, en el capítulo 3.

407-1	Operaciones o proveedores en los que la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo	El Grupo Euskaltel cumple con la legalidad vigente en materia de libertad de asociación y negociación colectiva con sus empleados. Además, el Código Ético y el Canal Ético cubren todos los riesgos potenciales de vulneración de Derechos Humanos, concretamente el derecho a la libertad de asociación y de negociación colectiva. Así mismo, dado que la actividad del Grupo y su volumen de compras son fundamentalmente locales, nacionales o dentro de la Unión Europea, no existe un riesgo significativo de incumplimiento del derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva en su cadena de suministro.	Grupo	8 16	Principio 3

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
GRI 408	**Trabajo Infantil**				
Tema no material para el Grupo Euskaltel					
408-1	Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	El Grupo Euskaltel cumple con la legalidad vigente, que prohíbe la admisión al trabajo de menores de edad. Además, el Código Ético y el Canal Ético cubren todos los riesgos potenciales de vulneración de Derechos Humanos, concretamente la prohibición del trabajo infantil. Así mismo, dado que la actividad del Grupo y su volumen de compras son fundamentalmente locales, nacionales o dentro de la Unión Europea, no existe un riesgo significativo de explotación infantil en su cadena de suministro.	Grupo	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Principio 5
GRI 409	**Trabajo Forzoso**				
Tema no material para el Grupo Euskaltel					
409-1	Operaciones o proveedores con riesgo significativo por incidentes de trabajo forzoso	El Grupo Euskaltel cumple con la legalidad vigente, que prohíbe el trabajo forzoso, ofreciendo libremente el trabajo y dando libertad a los empleados de dejarlo cuando quieran. Además, el Código Ético y el Canal Ético cubren todos los riesgos potenciales de vulneración de Derechos Humanos, concretamente la prohibición del trabajo forzoso. Así mismo, dado que la actividad del Grupo y su volumen de compras son fundamentalmente locales, nacionales o dentro de la Unión Europea, no existe un riesgo significativo de trabajo forzoso en su cadena de suministro.	Grupo	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Principio 4
GRI 410	**Practicas de seguridadcolectiva**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5. Proveedores					
410-1	Personal de seguridad formado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	El personal de seguridad que presta servicios en el Grupo Euskaltel pertenece a organizaciones que han recibido el Código Ético del Grupo a la firma de la prestación de sus servicios, donde se incluyen cláusulas de derechos humanos. Por tanto, este personal se compromete a cumplir con el contenido del Código Ético. Así mismo, las empresas contratadas son informadas de la existencia del Canal Ético para la formulación de consultas y denuncias ante incumplimientos de derechos humanos.	Grupo	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Principio 1 y 2

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
GRI 411	**Derechos de la población indígena**				
Tema no material para el Grupo Euskaltel					
411-1	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas	En el ámbito de actividad del Grupo Euskaltel no existen colectivos indígenas.	Grupo	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Principio 1
GRI 412	**Evaluación de Derechos Humanos**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 2. Buen Gobierno Corporativo, en el capítulo 3.					
412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia de 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 emplea-dos. 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.	Grupo	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Principio 1
412-2	Formación a empleados en políticas y procedimientos de Derechos Humanos	El Código Ético recoge cláusulas en materia de Derechos Humanos. Los empleados reciben formaciones del Código Ético y de la existencia del Canal Ético para asegurarse que no se vulneran estos derechos. Durante 2019, el 100% de los empleados han completado formaciones del Código Ético y aceptado expresamente los compromisos contenidos en este, alcanzando a un total de 586 personas.	Grupo	-	Principio 1 y 2
412-3	Acuerdos significativos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o han sido objeto de evaluaciones en la materia	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.	Grupo	-	Principio 1 y 2

GRI 413 Comunidades locales

Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel
Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 7. Sociedad

413-1	Operaciones con implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo	7. Sociedad	Grupo	11	Principio 1
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre las comunidades locales	El Grupo Euskaltel no tiene centros de operaciones que hayan tenido o puedan tener efectos negativos sobre comunidades locales.	Grupo	1, 2, 11	Principio 1

GRI 414 Evaluación social de proveedores

Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel
Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 5. Proveedores

414-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios sociales	El 100% de los proveedores del Grupo Euskaltel deben superar un proceso de homologación y evaluaciones que incluyen especialmente criterios sociales basados en la seguridad y salud en el trabajo y en la aceptación del Código Ético, que incluye clausulas laborales y de Derechos Humanos, así como la Política Anticorrupción. Durante 2019, han entrado 61 proveedores nuevos que han seguido el mismo procedimiento de homologación y evaluación de criterios sociales.	Grupo	5, 8, 16	Principio 2
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	El 100% de los proveedores del Grupo Euskaltel deben superar un proceso de homologación y evaluaciones que incluyen especialmente el análisis de impactos sociales basados en la seguridad y salud en el trabajo y en la aceptación del Código Ético, que incluye clausulas para prevenir impactos laborales y de Derechos Humanos, así como la Política Anticorrupción. Durante 2019, se ha seguido el mismo procedimiento anual de evaluación social y la realización de acciones correctivas en el 100% de los proveedores.	Grupo	5, 8, 16	Principio 2

GRI 415 Política Pública

Tema no material para el Grupo Euskaltel

415-1	Contribuciones políticas	El Grupo Euskaltel no realiza ningún tipo de contribución económica ni en especie a partidos políticos ni a sus candidatos	Grupo	1, 6, 17	Principio 10

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
GRI 416	**Salud y Seguridad de los clientes**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 7. Sociedad					
416-1	Evaluación de los impactos sobre salud y seguridad de los productos y servicios	El Grupo Euskaltel es responsable de la puesta en el mercado de equipos fabricados por terceros, asegurándose de que tanto los equipos que adquiere como los que comercializa cumplen la legislación vigente, especialmente respecto a campos electromagnéticos.	Grupo	12	-
416-2	Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios	Durante 2019, no han existido incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios.	Grupo	16	-
GRI 417	**Marketing y etiquetaje**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4. Clientes					
417-1	Requisitos de información y etiquetado de los productos y servicios	Todos los productos suministrados por el Grupo Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. El Grupo cumple con los requisitos legales sobre el tratamiento de datos personales de los productos y servicios contratados por sus clientes según lo establecido en el RGPD. Así mismo, cumple con los requisitos legales sobre el etiquetado de los envases de los equipos que facilita a sus clientes, según lo establecido por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases.	Grupo	12	-
417-2	Incidentes de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetaje de los productos y servicios	Durante 2019, no han existido incidentes de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetaje de los productos y servicios.	Grupo	16	-
417-3	Incidentes de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2019, no han existido incidentes de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Grupo	16	-

Standards	Descripción	Respuesta al indicador / Apartado	Alcance	ODS	Pacto Mundial
GRI 418	**Privacidad de los clientes**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en el capítulo 4. Clientes					
418-1	Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes	Durante 2019 se han recibido 42 reclamaciones de clientes presentados directamente ante la DPD y 7 reclamaciones a través de la AEPD. No ha habido ninguna sanción firme y únicamente hay un expediente sancionador en trámite.	Grupo	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	-
GRI 419	**Cumplimiento socioeconómico**				
Tema incluido en el análisis de materialidad del Grupo Euskaltel Enfoque de gestión y evaluación contemplados en capítulo 7. Sociedad					
419-1	Incumplimiento con las leyes y regulaciones en el área social y económica	En 2019 se ha recibido una reclamación procedente de organismos de consumo con importe sancionador de 150€	Grupo	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	-

8.3. Índice de contenidos Ley 11/2018

Contenido	Apartado
MODELO DE NEGOCIO	
Modelo de negocio, organización, estructura y entorno empresarial	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable 2. Buen Gobierno Corporativo 4. Clientes 5. Proveedores
Mercados en los que opera la compañía empresarial	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable
Objetivos y estrategias de la organización	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable
Principales factores y tendencias que afecten a la futura evolución de la organización	Dentro de las principales factores y tendencias que afectan a la evolución del Grupo Euskaltel destaca el aumento significativo del interés de sus accionistas por criterios ASG. Ésta es una tendencia creciente identificada no solo internamente si no también externamente a partir de estudios externos que presagian que los criterios de inversión en materia de ASG serán cada vez más relevantes para los gestores de fondos a la hora de establecer sus decisiones de inversión.
MODELO DE SOSTENIBILIDAD	
Políticas de sostenibilidadl	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable
Riesgos de sostenibilidad	1. Grupo Euskaltel, un Negocio Responsable
INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL	
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	6. Medio Ambiente
Principio de precaución	La aplicación del principio de precaución desde un punto de vista ambiental se realiza a partir del mantenimiento y revisión de sus sistemas de gestión ambiental (EMAS, ISO 14001:2015, ISO 50001:2011) y de su renovación permanente.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	8. Anexos
Provisiones y garantías para riesgos ambientales	El Grupo Euskaltel tiene un Seguro de Responsabilidad Civil que cubre riesgos y responsabilidades por contaminación ambiental accidental. Este seguro tiene un coste anual de 121.316,89 euros.

Contenido	Apartado
CONTAMINACIÓN	
Medidas asociadas a emisiones de carbono	6. Medio Ambiente
Medidas asociadas a contaminación lumínica, ruido y otras	Debido a la naturaleza de la actividad del Grupo Euskaltel, no existen impactos en materia de contaminación lumínica ni acústica.
RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR	
Iniciativas encaminadas a favorecer la economía circular	6. Medio Ambiente
Medidas asociadas a contaminación lumínica, ruido y otras	6. Medio Ambiente
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Debido a la naturaleza de la actividad de Grupo Euskaltel, no se considera material ni se realizan acciones en materia de desperdicio alimentario.
CONSUMOS	
Agua: consumo y suministro	6. Medio Ambiente
Materias primas: consumo y medidas de reducción	6. Medio Ambiente
Energía: consumo, medidas de eficiencia energética	6. Medio Ambiente

Contenido	Apartado
CAMBIO CLIMATICO	
Emisiones de efecto Tinvernadero	6. Medio Ambiente
Medidas de adaptación al cambio climático	Más allá de las medidas adoptadas para reducir su impacto sobre el cambio climático, debido a la naturaleza de su actividad el Grupo Euskaltel no prevé que el cambio climático tenga consecuencias financieras significativas sobre su negocio.
Metas de reducción de emisiones	Grupo Euskaltel tiene el compromiso de reducir para 2020 el 25% de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero.
BIODIVERSIDAD	
Medidas de preservación	El Grupo Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante el 2019 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Debido a ello, no se ha afectado a áreas donde existen hábitats de especies en peligro de extinción.
Impactos causados en áreas protegidas	
INFORMACIÓN SOCIAL Y RELATIVA AL PERSONAL	
EMPLEO	
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	8. Anexos
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	8. Anexos
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	8. Anexos
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	8. Anexos

Contenido	Apartado
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	8. Anexos
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	8. Anexos
Remuneración media de los consejeros y directivos	8. Anexos Informe de Remuneraciones de los Consejeros de Euskaltel, S.A. https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo#20151026085847507
Políticas de desconexión laboral	Las políticas de desconexión laboral serán objeto de inclusión en el marco de la actual negociación de los diferentes convenios colectivos que aplican a las empresas del Grupo.
Empleados con discapacidad	8. Anexos
ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO	
Organización del trabajo	3. Personas
Número de horas de absentismo	8. Anexos
Medidas de conciliación familiar	3. Personas
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3. Personas
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	3. Personas
Enfermedades profesionales, desagregado por sexo	3. Personas

Contenido	Apartado
RELACIONES LABORALES	
Organización del diálogo social	3. Personas
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	El 87,03% de los empleados del Grupo Euskaltel están cubiertos por convenios colectivos. Se excluyen Gerentes y Directores.
Balance de convenios colectivos en la salud y la seguridad en el trabajo	El Grupo Euskaltel aplica íntegramente los requisitos en materia de salud y seguridad en el trabajo de sus convenios colectivos a partir de su Política de Salud, Seguridad y Bienestar en el Trabajo y de la aplicación de la Política y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo certificado bajo la norma OHSAS 18001:2007 en cada una de sus compañías.
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	
Políticas implementadas en el campo de la formación	3. Personas
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	8. Anexos
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
Medidas adoptadas para promover la igualdad, planes de igualdad y política de no discriminación y gestión de la diversidad	3. Personas
DERECHOS HUMANOS	
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso mitigación, gestión y reparación	El Modelo de Debida Diligencia del Grupo Euskaltel en materia de Derechos Humanos se basa en su Código Ético, que contiene cláusulas en materia de Derechos Humanos que deben cumplir todos los miembros del Grupo, en las formaciones del Código Ético que reciben todos los empleados, y en el Canal Ético, donde todos los empleados pueden realizar consultas y denuncias en materia de vulneraciones de Derechos Humanos, y que es público para todos los grupos de interés en las páginas web corporativas de las compañías del Grupo. Así mismo, el Grupo Euskaltel traslada a sus Proveedores el Código Ético para ser parte de la cadena de suministro del Grupo, y tienen a su disposición el Canal Ético para potenciales vulneraciones de sus Derechos Humanos.

Contenido	Apartado
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Durante 2019 no han existido denuncias por vulneración de Derechos Humanos.
Promoción y cumplimiento de convenios OIT relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva	El Código Ético del Grupo Euskaltel contiene cláusulas en materia de Derechos Humanos, especialmente en materia de libertad de asociación y de negociación colectiva. Todos los empleados del Grupo reciben formaciones del Código Ético y tienen a su disposición el Canal Ético. Así mismo, el Grupo Euskaltel traslada a sus Proveedores el Código Ético para ser parte de la cadena de suministro del Grupo, y tienen a su disposición el Canal Ético para potenciales vulneraciones de sus Derechos Humanos, incluyendo aquellas en materia de libertad de asociación y de negociación colectiva.
Eliminación de la discriminación en el empleo, trabajo forzoso u obligatorio y trabajo infantil.	El Código Ético del Grupo Euskaltel contiene cláusulas en materia de Derechos Humanos, especialmente en materia de prohibición de la discriminación, trabajo forzoso y trabajo infantil. Todos los empleados del Grupo reciben formaciones del Código Ético y tienen a su disposición el Canal Ético. Así mismo, el Grupo Euskaltel traslada a sus proveedores el Código Ético para poder ser parte de la cadena de suministro del Grupo, y tienen a su disposición el Canal Ético para potenciales vulneraciones de sus Derechos Humanos, especialmente en materia de discriminación, trabajo forzoso y trabajo infantil.
LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y EL SOBORNO	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	2. Buen Gobierno Corporativo
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2. Buen Gobierno Corporativo
Aportaciones a fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro	El Grupo Euskaltel en su Política Anticorrupción se ha dotado de una instrucción sobre regalos, obsequios o atenciones, en virtud de la cual prohíbe expresamente mecenazgos a partidos políticos y/o a sus fundaciones y campañas vinculadas, y se compromete al estricto cumplimiento de la legislación aplicable respecto a la no financiación de partidos políticos. Así mismo, el Grupo Euskaltel no tiene relaciones ni realiza aportaciones a lobbies. Las aportaciones a asociaciones sin ánimo de lucro realizadas por el Grupo Euskaltel y por la Fundación Euskaltel se muestran en el capítulo 8. Anexo (Pag 111-112)

Contenido	Apartado
SOCIEDAD	
COMUNIDADES LOCALES	
Impacto de la actividad de la sociedad: empleo, el desarrollo local, poblaciones locales y en el territorio	7. Sociedad
Diálogo con la comunidad local	En las asociaciones donde hay representantes del Grupo Euskaltel, se asiste a reuniones periódicas presenciales con los órganos de gobierno de dichas asociaciones para la participación directa en la toma de decisiones de las iniciativas o proyectos. En las asociaciones donde no hay representantes del Grupo Euskaltel, se asiste a reuniones periódicas presenciales convocadas por sus representantes y se participa a partir de la colaboración en la propia iniciativa.
Acciones de asociación o patrocinio.	8. Anexos
CADENA DE SUMINISTRO	
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	5. Proveedores
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	5. Proveedores
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	5. Proveedores
CONSUMIDORES	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	4. Clientes
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	4. Clientes

Contenido	Apartado
FISCALIDAD	
Beneficios obtenidos país por país antes de impuestos	7. Sociedad
Impuestos sobre beneficios pagados	7. Sociedad
Subvenciones públicas recibidas	7. Sociedad

8.4. Anexo indicadores GRI

INDICADORES LABORALES

NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS

Edad	Total
<= 30 años	4
Mujer	3
Varón	1
31 a 50 años	15
Mujer	4
Varón	11
>= 51 años	3
Mujer	1
Varón	2
	22

*Sin CEO y Presidente

ROTACIÓN DEL PERSONAL

TASA ROTACIÓN DEL PERSONAL

13,81%

ÍNDICE DE ROTACIÓN EXTERNA DE 2019 POR GÉNERO Y EDAD

	Edad	2018	2019
Hombres	<=30	2	8
	31-50	14	65
	>=51	10	29
Mujeres	<=30	2	3
	31-50	9	23
	>=51	1	6

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO

	Edad	Mujer	Hombre
Director/a	<=30	0	0
	31-50	60	25
	>=51	25	48
Gerente	<=30	0	0
	31-50	16	43
	>=51	15	41
Otros empleados	<=30	40	44
	31-50	35	35
	>=51	34	32

INDICADORES AMBIENTALES

CONSUMO DE MATERIALES Y AGUA

	2018	2019	Ud medida
Papel	188,30	144,19	Tn
Cable	76,32	43,27	Tn
Equipos	159,24	253,99	Tn
Consumo de agua	7.458	7.900	m^3

GENERACIÓN DE RESIDUOS

		2018	2019	Ud medida
Residuos no peligrosos	Papel	24,54	19,53	Tn
		24,54	**19,53**	Tn
Residuos peligrosos	RAEE*	152,71	237,07	Tn
	Baterías de plomo ácido	37,23	41,93	Tn
	Fluorescentes	0,43	0,52	Tn
		190,37	**279,53**	Tn

*Derivado de un cambio legislativo, se ha cambiado la consideración de los RAEE como residuos peligrosos, en lugar de considerarse residuos no peligrosos.

MATERIALES RECICLADOS CONSUMIDOS

2018

1,7%

2019

1,7%

*Referido al % de papel reciclado utilizado sobre el total de papel consumido

PRODUCTOS REUTILIZADOS

2018	2019
63,66%	55,99%

CONSUMO GLOBAL DE ENERGÍA

	2018	2019	Ud medida
Energía eléctrica	66.356,56	67.242,46	MWh
Gasóleo (interno)**	670,03	843,56	MWh
Gasóleo (externo)**/***	848,24	510,08	MWh
Gas natural	129,33	129,56	MWh
Intensidad energética*	23,12	22,77	kwh/producto
Total ENERGÍA	**68.004,16**	**68.725,66**	MWh
Total GASÓLEO	**1.518,27**	**1.353,64**	MWh

*La intensidad de energía se calcula dividiendo el consumo energético total entre el número de productos puestos en el mercado.
** Para obtener el consumo de gasóleo en unidades de MWh se utiliza la conversión publicada en la Guía GRI 3.1. (1 tonelada gasoil = 43,33 GJulios)
*** En el caso de Telecable, para el gasoleo se ha utilizado el factor de conversión 0,084l/km.
**** El consumo eléctrico se ha incrementado en 885,9 MWh debido al aumento de los productos suministrados a clientes, así la intensidad energética ha disminuido 0,35kwh/producto, lo que supone un 2% de reducción.

EMISIONES GEI

	2018	2019	Ud medida
Emisiones directas (Alcance 1)	1.271,22	794,58	Tn CO_2 eq
Emisiones indirectas (Alcance 2)	21.560,80	20.777,94	Tn CO_2 eq
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	331,40	307,92	Tn CO_2 eq

*El dato de emisiones indirectas de Alcande 2 de 2018 se ha recalculado utilizando el mix eléctrico para 2018 de MITECO
** El consumo de cables es asumido por empresas contratadas

		2018	2019	Ud medida
Emisiones directas GEI (Alcance 1)	CO_2	192,49	235,44	Tn CO_2 eq
	CH_4	0,02	0,02	Tn CO_2 eq
	N_2O	0,15	0,19	Tn CO_2 eq
	HFC	1.078,56	558,93	Tn CO_2 eq
	PFC	0	0	Tn CO_2 eq
	SF_6	0	0	Tn CO_2 eq
		1.271,22	**794,58**	Tn CO_2 eq
Emisiones indirectas GEI (Alcance 2)	CO_2	21.560,80	20.777,94	Tn CO_2 eq
Intensidad de las emisiones GEI	CO_2	7,76	7,15	Kg CO_2 e./prod.
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	CO_2	331,40	307,92	Tn CO_2 eq
Total emisiones (Alcance 1+2+3)		**23.163,42**	**21.880,43**	Tn CO_2 eq

* Para calcular las emisiones GEI se utiliza una herramienta de elaboración propia
** Para calcular las emisiones HCFC, HFC y SF_6 en toneladas equivalentes de CO_2 se utilizan los datos de Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA) publicados en el Reglamento Europeo (CE) nº 517/2014

OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS

	2018	2019	Ud medida
SO_2	0,0009	0,0014	Tn
NO_X	0,7215	1,1802	Tn
Partículas sólidas	0,0612	0,079	Tn
TOTAL	**0,7836**	**1,2606**	Tn

* En el 2019, para calcular las emisiones de SO_2, 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 2019"

INVERSIÓN AMBIENTAL (€)

	2018	2019
Gestión de residuos (gestores y medios)	42.696	35.555
Inversión (sustitución instalaciones de frío y calor)	-	173.457
Consultorías y auditorías	5.471	17.578
TOTAL	**48.167**	**226.590**

8.5. Anexo indicadores GRI

EMPLEO

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, INCLUIDO EL NÚMERO DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD (31/12/2019)

	Edad	Hombre	Mujer
Director/a	<=30	0	0
	31-50	10	3
	>=51	12	1
Gerente	<=30	0	0
	31-50	22	14
	>=51	11	3
Otros empleados	<=30	3	8
	31-50	203	210
	>=51	60	26
		321	**265**
		586	
Empleados con discapacidad		1	0

▶ 1

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO (31/12/2019)

	Duración contrato	Indefinido		Temporal	
	Duración jornada	T.C.	T.P.	T.C.	T.P.
GÉNERO	H	320	0	0	1
	M	263	0	1	1
EDAD	<=30	10	0	1	0
	31-50	462	0	0	0
	>=51	111	0	0	2
CATEGORÍA PROFESIONAL	Directores	26	0	0	0
	Gerentes	50	0	0	0
	Otros empleados	507	0	1	2
TOTAL		583	0	1	2

PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS, DE CONTRATOS TEMPORALES Y DE CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (2019)

Promedio de contratos por edad

	Edad			
ORDINARIO INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	<=30	12,5	642,67	Total 649,42
	31-50	502,17		
	>=51	127,75		
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO	<=30	4,67	4,83	
	31-50	0,17		
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL	>=51	1,92	1,92	

Promedio de contratos por sexo

	Sexo			
ORDINARIO INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	Mujer	277,08	642,67	Total 649,42
	Hombre	365,58		
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO	Mujer	1,25	4,83	
	Hombre	3,58		
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL	Mujer	0,92	1,92	
	Hombre	1		

Promedio de contratos por categoría profesional

	Categoría profesional			
ORDINARIO INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	Directores	33,08	642,67	Total 649,42
	Gerente	57,67		
	Resto de empleados	551,92		
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO	Resto de empleados	4,83	4,83	
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL	Resto de empleados	1,92	1,92	

NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (31/12/2019)

	Edad	Hombre	Mujer
DIRECTORES	<=30	0	0
	31-50	3	2
	>=51	9	1
GERENTES	<=30	0	0
	31-50	2	4
	>=51	5	0
OTROS EMPLEADOS	<=30	0	0
	31-50	17	11
	>=51	9	5
	Subtotal	45	23
	TOTAL	68	

REMUNERACIONES MEDIAS Y BRECHA SALARIAL

Premisas del análisis de retribuciones:

1. Se ha tenido en cuenta la retribución total real de los empleados a tiempo completo (FTE), de tal forma, que la retribución de los empleados con reducción de jornada ha sido anualizada.

2. Para los empleados con bajas de maternidad y paternidad tanto de 2018 como de 2019, se ha tenido en cuenta tanto la retribución fija como la retribución total real (2018) anualizada (como si hubieran estado trabajando durante todo el año).

3. Para facilitar una mejor comparativa evolutiva, las incorporaciones producidas en 2018 y 2019, no se han tenido en cuenta para el análisis de equidad salarial en retribución total, puesto que no se dispone del dato de retribución variable real anualizada en 2019, en el momento de efectuar estos cálculos.

4. No se han incluido en el análisis becarios, empleados con más de 220 días de baja laboral y empleados con jornada a tiempo parcial (25% jornada).

5. la remuneración de los directivos incluye remuneraciones variables reales pagadas. El Grupo Euskaltel no paga dietas a sus directivos.

REMUNERACIONES MEDIAS Y BRECHA SALARIAL DESGLOSADAS POR SEXO Y EDAD (31/12/2019)

EDAD	H / M	Retribución total real anualizada		
		Media		
		Hombres	Mujeres	Gap
<30 años	3/6	26.567	29.295	**-10%**
Entre 31-50 años	228/223	50.930	44.709	**12%**
>50 años	81/28	74.579	52.177	**30%**

Las empresas que componen el Grupo Euskaltel nacieron hace más de 20 años con una plantilla formada principalmente por hombres. Esto hace que en el colectivo de mayores de 50 años de edad, predominen los hombres frente a las mujeres.

REMUNERACIONES MEDIAS Y BRECHA SALARIAL DESGLOSADAS POR SEXO Y EDAD (31/12/2018)

EDAD	H / M	Retribución total real anualizada		
		Media		
		Hombres	Mujeres	Gap
<30 años	14/9	26.640	29.022	**-9%**
Entre 31-50 años	284/246	50.047	44.356	**11%**
>50 años	88/27	81.169	48.088	**41%**

* El cuadro anterior refleja la retribución total media real anualizada del año 2018. Los datos publicados en la memoria 2018, se han modificado aplicando el mismo método de cálculo que en la memoria 2019 para facilitar su comparabilidad.

REMUNERACIONES MEDIAS Y BRECHA SALARIAL DESGLOSADAS POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (31/12/2019)

GRUPO	H / M	Retribución total real anualizada		
		Media		
		Hombres	Mujeres	Gap
Directivos	21/4	142.669	129.744	**9%**
Gestión	12/6	85.307	85.373	**0%**
Mandos intermedios	99/52	58.550	54.812	**6%**
Técnico	163/143	44.724	41.605	**7%**
Soporte	17/52	36.855	34.151	**7%**

Para calcular la brecha salarial se han comparado retribuciones entre segmentos de profesionales equivalentes.
La brecha salarial se entiende como el porcentaje que las mujeres cobran menos que los hombres.
La política retributiva aplicada por el Grupo Euskaltel carece de sesgos por cuestión de género. La retribución fija refleja la experiencia y la responsabilidad en la organización, mientras que la retribución variable recompensa el logro de objetivos.

REMUNERACIONES MEDIAS Y BRECHA SALARIAL DESGLOSADAS POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (31/12/2018)

GRUPO	H / M	Retribución total real anualizada		
		Media		
		Hombres	Mujeres	Gap
Directivos	20/2	166.501	158.276	**5%**
Gestión	15/10	84.314	85.048	**-1%**
Mandos intermedios	98/45	64.389	53.999	**16%**
Técnico	232/140	43.061	41.303	**4%**
Soporte	21/85	39.722	36.373	**8%**

* El cuadro anterior refleja la retribución total media real anualizada del año 2018. Los datos publicados en la memoria 2018, se han modificado aplicando el mismo método de cálculo que en la memoria 2019 para facilitar su comparabilidad.

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

NÚMERO DE HORAS DE ABSENTISMO (31/12/2019)

Bizkaia	**8.271,5**
Gipuzkoa	**46,6**
Araba	**0**
A Coruña	**4.400,4**
Santiago	**857,7**
Asturias	**3.582**
Horas de absentismo por incapacidad temporal	**17.158,2**

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

CANTIDAD TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS PROFESIONALES

	Edad	Mujer	Hombre
DIRECTOR/A	<= 30	0	0
	31 a 50	239	329
	>=51	49	864
GERENTE	<= 30	0	0
	31 a 50	258	853
	>=51	46	450
OTROS EMPLEADOS	<= 30	397	311
	31 a 50	5.946	6.903
	>=51	574	1.640
	TOTAL	7.508	11.349

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

APORTACIONES A FUNDACIONES Y ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO DEL GRUPO EUSKALTEL

	APORTACIÓN (€)
FUNDACION ATHLETIC CLUB	**210.000**
FUNDACION BILBAO BASKET	**40.000**
IPURUA KIROL FUNDAZIOA	**50.000**
ASOCIACION EMPRESARIOS DE GIPUZKOA	**23.939**
EUSKALIT-FUNDACION VASCA PARA LA	**1.215**
FUNDACION DEUSTO	**100.000**
IKASTOLEN ELKARTEA	**28.842**
FUNDACION RAMON RUBIAL	**8.000**
HIRUKIDE	**6.000**
SOCIEDAD FILARMÓNICA DE BILBAO	**4.000**
FUNDACION BIZKAIA BIZKAIALDE	**7.000**
FUNDACION LABORAL SAN PRUDENCIO	**10.000**
NAFARROAKO BERTSOZALE ELKARTEA	**3.500**
ASOC.PERIODISTAS DE BIZKAIA	**4.500**
ASOCIACION CULTURAL DALE AL PLAY	**4.000**
FUNDACION CONSEJO MUNDIAL	**4.000**
FUNDACIÓN FICOBA	**4.239**
EUSKARABENTURA ELKARTEA	**5.000**
FUNDACION ESPAÑOLA DE CALIDAD ASIST	**3.000**
AED	**8.000**
ASOC INGENIEROS DE TELECOMUNICACION	**6.000**
ASPEGI ASOCIACION PROFESIONALES EMP	**3.000**
ELHUYAR FUNDAZIOA	**178.757**
ASOCIACION ZINEGOAK ELKARTEA	**12.000**
FUNDACION 5+11	**54.000**
FUNDACIÓN EUSKALTEL	**1.680.717**
FUNDACIÓN EUSKALTEL (Euskal Encounter)	**343.193**
	2.802.900

APORTACIONES A FUNDACIONES Y ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO DE LA FUNDACIÓN EUSKALTEL

	APORTACIÓN (€)
ASOCIACIÓN GALLEGA DE EMPRENDEDORES	**2.100**
PUNTUEUS FUNDAZIOA	**26.620**
AGENCIA VASCA DE LA INNOVACIÓN	**17.520**
FUNDACIÓN ARTIUM	**60.000**
ELHUYAR FUNDAZIOA	**9.416,95**
FUNDACION SABINO ARANA	**8.000**
FUNDACION GUGGENHEIM	**96.310**
EUSKALHACK	**3.000**
FUNDACION CIDADE DA CULTURA	**6.750**
FUNDACION SEMANA VERDE	**27.000**
ASOCIACION TECHNIUM	**7.000**
HETEL	**7.000**
	270.718,95

SOCIEDAD

ENTIDADES CON LAS QUE SE RELACIONA GRUPO EUSKALTEL

- ADEGI (Asociación de empresarios de Gipuzkoa)
- AOP (Asociación de operadores para la portabilidad)
- ASCOM
- ASOCIACIÓN A PASAXE
- ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DEL POLIGONO DE A GRELA
- ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS MOS
- ASOCIACIÓN GORABIDE
- ASOCIACION GRAN ÁREA COMERCIAL OBELISCO
- ASOCIACIÓN MUJERES EN IGUALDAD DE VIGO
- ASPEGI
- AULA DE MÚSICA DE LA FUNDACIÓN PADRE OSSÓ (Centro Académico Universitario Asociado a la Universidad de Oviedo)
- AULA DE TECNOLOGÍA DEL COLEGIO INMACULADA DE GIJÓN
- BILBAO METROPOLI30
- BAINET
- BEdC (Basque Ecodesign Center)
- BILBAO BASKET
- BILBAO CENTRO (Asociación de Comerciantes)
- BILBAO DENDAK (Asociación Comerciantes)
- CABLEUROPE
- CÁMARA COMERCIO DE BILBAO
- CÁMARA DE COMERCIO GIJÓN
- CÁMARA COMERCIO GIPUZKOA
- CEBEK (Asociación de empresarios de Bizkaia)
- CÍRCULO DE EMPRESARIOS VASCOS
- CÍRCULO EMPRESARIOS DE GALICIA
- CÍRCULO FINANCIERO DE GALICIA
- CLUB ASTURIANO DE CALIDAD
- CLUB FINANCIERO ATLÁNTICO
- CLUB FINANCIERO VIGO
- CLUB TENIS DE AVILÉS
- CLUB DE TENIS DE GIJÓN
- CLUSTER AUDIOVISUAL GALEGO
- CLUSTER TIC DE GALICIA (Asociación de empresas Tic de Galicia)
- CLUSTERTIC (Asociación De empresas TIC asturianas)
- CONFEBASK
- CONFEDERACION DE EMPRESARIOS DE A CORUÑA
- CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE PONTEVEDRA
- COLEGIO INGENIEROS TELECOMUNICACIONES
- CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE OURENSE
- CYC
- DALE AL PLAY
- DIGITALES (Asociación Española para la digitalización)
- DIVERTIA
- DONOSTI SHOPS (Asociación Comerciantes)
- EIKEN (Clúster audiovisual vasco)
- EL COMERCIO
- ESCUELA PÚBLICA VASCA
- ETIS
- EUSKALIT (Fundación Vasca para la calidad)
- FEMETAL (Federación de empresarios de Metal de Asturias)
- FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE DE GIJÓN
- FICBUEU
- FUNDACIÓN CITIC (Centro de investigación de tecnologías de información)

- FUNDACIÓN GRADIANT (Centro tecnológico telecomunicaciones Galicia)
- FUNDACIÓN TECNALIA
- FUNDACIÓN VALDES SALAS
- FUNDACIÓN ASPACE BIZKAIA
- FUNDACIÓN BIZKAIALDE
- FUNDACIÓN CESPA
- FUNDACIÓN CONSEJO MUNDIAL
- FUNDACIÓN FERNANDO ALONSO
- FUNDACIÓN FICOBA
- FUNDACIÓN JOSÉ CARDÍN
- FUNDACIÓN JÓVENES EMPRESARIOS
- FUNDACIÓN OPERA DE OVIEDO
- FUNDACIÓN RAMON RUBIAL
- FUNDACIÓN SAN PRUDENCIO
- FVEM (Federación Vizcaína de Empresas del Metal)
- GAIA (Asociación de industrias del conocimiento y tecnología aplicada)
- GALICIATIC
- GASTEIZ ON (Asociación de Comerciantes)
- GIPUZKOA BASKET
- IBAIZABAL SASKIBALOI TALDEA
- ICA (Instituto de Consejeros administradores)
- IHOBE (Sociedad Pública para la gestión ambiental)
- IKASTOLEN ELKARTEA
- INKOLAN (Agrupación de operadores de servicios públicos)
- INNOBASQUE (Agencia Vasca de innovación)
- ISMS FORUM (Asociación para el fomento de la seguridad de la información)
- IZAITE (Foro de empresas para la sostenibilidad)
- KONTSUMOBIDE
- MERCADO DE LA COSECHA
- MUSEO DO POBO GALEGO
- NOITE ENXEÑERÍA INFORMÁTICA (COEITG)
- NOITE GALEGA DAS COMUNICACIÓNS (COETG)
- OBRADOIRO CAB
- OPEN SCIENCE
- ORKESTRA (Instituto Vasco de Competitividad)
- OTEA (Asociación de hostelería y turismo de Asturias)
- OVIEDO BALONCESTO
- PACTO MUNDIAL (Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas)
- SEA (Asociación de empresarios de Álava)
- UNIRISCO
- R.C. CELTA
- R.C. DEPORTIVO
- REAL CLUB DE CULTURA COVADONGA
- REAL SOCIEDAD
- SPORTING DE GIJÓN
- TELECABLE HOCKEY CLUB
- UNIVERSIDAD DE OVIEDO

ASOCIACIONES, FUNDACIONES E INSTITUCIONES CON LAS QUE SE RELACIONA FUNDACIÓN EUSKALTEL

- ASOCIACIÓN EUSKALAMIGA
- ASOCIACIÓN EUSKALHACK
- ASOCIACIÓN HETEL
- ASOCIACIÓN INTERNET&EUSKADI
- ASOCIACIÓN TECHNIUM
- AYUNTAMIENTO DE TOLOSA
- AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ
- DIPUTACIÓN FORAL DE ARABA
- DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA
- FUNDACIÓN ARTIUM
- FUNDACIÓN ELHUYAR
- FUNDACIÓN GUGGENHEIM
- FUNDACION PUNTU.EUS
- FUNDACIÓN SABINO ARANA
- FUNDACIÓN SEMANA VERDE
- FUNKO
- GOBIERNO VASCO
- INNOBASQUE
- XUNTA DE GALICIA

GRUPO EUSKALTEL

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

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

RCable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U.
Calle Real, 85, A Coruña, 15003. A Coruña. Galicia.

memoriarc@euskaltel.com
www.euskaltel.com