



# **INSTRUCCIONES DE CONDUCTA DEL GRUPO**

## **EUSKALTEL**

<b>1.- INSTRUCCIONES GENERALES DE CONDUCTA</b>	<b>2</b>
<b>2.- INSTRUCCIONES PARTICULARES DE CONDUCTA</b>	<b>3</b>
<b>2.1.- EN CUANTO A LAS PERSONAS</b>	<b>3</b>
<b>2.2.- EN CUANTO A LOS CLIENTES</b>	<b>7</b>
<b>2.3.- EN CUANTO A LOS PROVEEDORES</b>	<b>8</b>
<b>2.4.- EN CUANTO A LOS ACCIONISTAS</b>	<b>8</b>
<b>2.5.- EN CUANTO A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	<b>11</b>
<b>2.6.- EN CUANTO A LA SOCIEDAD</b>	<b>12</b>



## INSTRUCCIONES DE CONDUCTA DEL GRUPO EUSKALTEL

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

Estas Instrucciones de conducta resultarán de aplicación

- a los miembros del Consejo de Administración de Euskaltel S.A., como sociedad dominante del Grupo Euskaltel a los efectos de la ley, quienes asumirán, en lo que les resulte de aplicación, las obligaciones que estas Instrucciones de conducta establecen para los Profesionales del Grupo, según estos se definen a continuación.
- a los Profesionales del Grupo Euskaltel, personas que desarrollan su actividad profesional en cualquiera de las sociedades del Grupo (en adelante, Profesional/es) con independencia de su responsabilidad organizativa, de su ubicación geográfica o funcional y de la sociedad para la que directamente presten sus servicios.
- a los Proveedores del Grupo Euskaltel, en lo que resulte de aplicación, definidos como aquellos terceros que suministren cualquier tipo de bienes y/o productos, o presten servicios para el Grupo Euskaltel, o que, de cualquier forma, actúen por cuenta del mismo, tales como proveedores, empresas subcontratadas y/o profesionales independientes, con independencia del objeto de los servicios prestados y del territorio en el que desarrollen su actividad (en adelante, Proveedor/es).

### 1.- INSTRUCCIONES GENERALES DE CONDUCTA

Todos y cada uno de los miembros del Consejo de Administración y los Profesionales del Grupo Euskaltel deberán regir su desempeño profesional por las presentes Instrucciones de Conducta, y así:

- deberán conocer particularmente las leyes, reglamentos y normativa interna que afecte a las respectivas áreas de actividad, y deberán asegurarse de que sus colaboradores reciban la información y formación adecuada que les permita entender y cumplir con las obligaciones normativas aplicables a su desempeño profesional.



- actuarán siempre en el mejor interés del Grupo Euskaltel, haciendo una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición, evitando prácticas que puedan provocar algún perjuicio al Grupo, a otros Profesionales, o a terceros, y en particular, prácticas de corrupción y/o sobornos.
  
- emplearán su capacidad técnica y profesional y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de su actividad. En particular, y sin perjuicio de dicha regla general:
  - Velarán por alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.
  - Cumplirán la normativa aplicable y, en su caso, las reglas y tarifas establecidas en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan.
  - Respetarán los procedimientos establecidos internamente, muy en especial, en lo que se refiere al ejercicio de las facultades y la aplicación del límite de riesgos.

## **2.- INSTRUCCIONES PARTICULARES DE CONDUCTA**

Cuando se relacionen con los Grupos de interés, los miembros del Consejo de Administración y los Profesionales del Grupo Euskaltel mantendrán una actitud de estricta profesionalidad, y cumplirán, en particular, las siguientes instrucciones:

### **2.1.- EN CUANTO A LAS PERSONAS (PROFESIONALES DEL GRUPO)**

#### **2.1.1.- Igualdad de oportunidades**

Siempre que un Profesional del Grupo intervenga en un proceso de selección, contratación o promoción de personas, tendrá una actitud abierta a la diversidad y seguirá criterios objetivos que permitan asegurar la elección de las personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades.

#### **2.1.2.- Equipos y sistemas informáticos**



La utilización por los Profesionales de los equipos y sistemas informáticos puestos a su disposición para el desempeño diario de su actividad deberá ajustarse a la normativa de uso y seguridad establecida en cada una de las sociedades del Grupo Euskaltel y en la legislación vigente. Por evidentes motivos de seguridad y de protección de derechos, no se permite a los Profesionales el acceso a aplicaciones o equipos informáticos de terceros sin la previa autorización del Grupo, debidamente documentada.

Los Profesionales del Grupo Euskaltel no realizarán usos privados ni personales de los dispositivos y equipos informáticos puestos a su disposición por el Grupo Euskaltel para el desempeño de su actividad, salvo que tal uso estuviera expresamente autorizado. Todas las responsabilidades derivadas del incumplimiento de esta obligación serán asumidas por el Profesional incumplidor.

### **2.1.3.- Seguridad, salud y prevención de riesgos laborales**

Todos los Profesionales tienen la obligación de asumir y cumplir las disposiciones contenidas en los procedimientos de trabajo específicos en materia de Prevención de Riesgos Laborales, que estarán recogidos en los Planes de Prevención de Riesgos Laborales de cada una de las sociedades del Grupo.

Todos los Profesionales del Grupo Euskaltel son responsables de observar un riguroso cumplimiento de las normas de seguridad y salud laboral y de velar por su propia seguridad y por la de las personas afectadas por sus actividades. Asimismo, deben hacer un uso responsable del equipamiento asignado cuando desarrollen actividades de riesgo, divulgar entre sus compañeros los conocimientos adquiridos al respecto y promover el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos laborales.

Los Profesionales del Grupo están obligados a informar de aquellos que consideren riesgos e incumplimientos en materia de seguridad o salud laboral al organismo encargado de vigilar el funcionamiento del Modelo de prevención de cada una de las sociedades del Grupo Euskaltel, o bien a través del Canal Ético. En caso de que el riesgo sea grave e inminente, los



Profesionales tienen la obligación de parar la actividad que se está desarrollando para evitar los accidentes.

#### **2.1.4.- Entorno de trabajo basado en un trato respetuoso y libre de discriminación**

Todos los Profesionales son responsables de evitar cualquier tipo de discriminación y de conductas de acoso o bullying en su entorno de trabajo.

Igualmente, deberán actuar de forma corresponsable y solidaria en el esfuerzo con los compañeros, con espíritu de trabajo en equipo para el logro de los objetivos y obtención de los mejores resultados posibles.

#### **2.1.5.- Formación**

Los Profesionales deberán participar de manera activa en los planes de formación que sean puestos a su disposición con el fin de propiciar su desarrollo profesional y aportar mayor valor al Grupo, apoyando de igual forma el aprendizaje personal y profesional de sus compañeros.

#### **2.1.6.- Respeto a la intimidad y confidencialidad de los datos relacionados con los Profesionales del propio Grupo Euskaltel**

Los Profesionales del Grupo Euskaltel que, por motivos de su desempeño, tengan autorización para acceder a información de terceros, deberán hacer un uso responsable y profesional de la misma, manteniendo su carácter confidencial.

En el desempeño de su actividad, los Profesionales deberán guardar la confidencialidad de los datos de otros Profesionales del Grupo a que accedan, quedando prohibida cualquier utilización indebida de esta información.

#### **2.1.7.- Responsabilidad Social Individual**

Los Profesionales se comprometen a no realizar actuaciones fraudulentas o deshonestas, y no están autorizados a solicitar, ofrecer o recibir de ningún tercero (bien sea proveedor, cliente o Administración Pública) cualquier regalo, obsequio y/o atención que pueda alterar su



imparcialidad y/u objetividad profesional, ni realizarlos con el fin de influir de forma ilícita en las relaciones comerciales.

Los Profesionales del Grupo Euskaltel no facilitarán direcciones personales para recibir regalos, obsequios y/o atenciones en el domicilio particular.

### **2.1.8.- Respeto a la intimidad y confidencialidad de los datos relacionados con terceros**

Los Profesionales del Grupo Euskaltel deberán guardar la confidencialidad de los datos de terceros a que accedan, quedando prohibida cualquier utilización indebida de esta información.

Los Profesionales deben hacer un uso discreto y profesional de la información a la que tengan acceso, limitando su utilización a las actividades propias de su correspondiente empresa, quedando prohibida cualquier utilización indebida de esta información.

La información manejada en el ámbito de responsabilidad de cada Profesional debe ser tratada y reflejada de forma íntegra, precisa, clara y veraz. Todos los Profesionales del Grupo deberán preservar asimismo, en todo momento, la información confidencial de terceros obtenida en el desempeño del trabajo profesional (secreto profesional) siempre que tal confidencialidad no sea contrapuesta a la ley.

En caso de finalizar la relación laboral o profesional, la información reservada y confidencial será devuelta por el Profesional a la sociedad del Grupo Euskaltel a que pertenezca, incluyendo cualquier dispositivo de almacenamiento, así como la información almacenada en cualquier terminal informático, permaneciendo en cualquier caso el deber de confidencialidad profesional.

### **2.1.9.- Protección de la propiedad intelectual e industrial**

Los Profesionales se comprometen a proteger la propiedad intelectual propia y ajena incluyendo, entre otros, derechos sobre patentes, marcas, nombres de dominios, derechos de



reproducción de contenidos audiovisuales, de reproducción de software, de extracción de bases de datos o sobre conocimientos técnicos especializados.

#### **2.1.10.- Imagen corporativa**

Todos los Profesionales del Grupo pondrán el máximo cuidado en preservar la imagen y la reputación del Grupo en todas sus actividades Profesionales, y en particular, en las intervenciones públicas que pudieran realizar.

#### **2.2.- EN CUANTO A LOS CLIENTES**

Tanto los Profesionales como los Proveedores del Grupo Euskaltel deben actuar de forma honesta con los clientes, ya sean actuales o potenciales, con el objetivo de establecer una relación de confianza y respeto mutuo.

Ningún Profesional o Proveedor del Grupo Euskaltel hará uso de fórmulas engañosas o fraudulentas con los clientes. Cualquier posible engaño que sea detectado por los Profesionales o Proveedores deberá ser comunicado y puesto en conocimiento, bien del superior dentro de la organización, del Director de Auditoría Interna, o a través del Canal Ético en el caso de los Profesionales, o bien mediante el Canal Ético en el caso de los Proveedores.

Todos los Profesionales y Proveedores están obligados a respetar los protocolos implantados para cumplir con los plazos de provisión de los servicios ofertados y evitar alteraciones en la correcta facturación o la facturación fraudulenta en beneficio de personas o empresas.

Los Profesionales y Proveedores del Grupo Euskaltel tienen a su disposición la información necesaria sobre los productos y servicios que el Grupo ofrece a sus clientes a través de la documentación interna y de las páginas web de cada una de las sociedades que lo integran, estando obligados a acercar la tecnología a los Clientes, tratando de mejorar cada día su accesibilidad a la información.



## **2.3. EN CUANTO A LOS PROVEEDORES**

Todos los Profesionales del Grupo Euskaltel que participen en procesos de selección de Proveedores deberán actuar con total imparcialidad y objetividad, aplicando estrictos criterios de calidad y coste, evitando la colisión de sus intereses personales con los del Grupo, y siguiendo en todo momento el Procedimiento de Compras del Grupo Euskaltel.

Los Profesionales seleccionarán a los Proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad.

Los Profesionales sólo negociarán en nombre de cada una de las sociedades del Grupo cualquier tipo de contrato o negocio cuando cuenten con la correspondiente autorización para ello según establezcan las correspondientes políticas o procedimientos del Grupo Euskaltel.

El Grupo Euskaltel exigirá a sus Proveedores el cumplimiento de la normativa vigente y la aceptación del Código Ético del Grupo Euskaltel.

## **2.4.- EN CUANTO A LOS ACCIONISTAS**

### **2.4.1.- Transparencia y veracidad de la información financiera**

Los Profesionales del Grupo Euskaltel deberán actuar siguiendo el principio de integridad financiera y velar por su estricto cumplimiento, sin falsear u ocultar datos, asientos contables o

facturas, falsificar documentos, llevar dobles contabilidades o cualquier otro acto de características similares que pudiera generar la obtención de beneficios ilícitos de las Administraciones Públicas, de la Hacienda Pública y/o de la Seguridad Social.

Los Profesionales del Grupo Euskaltel deberán basar cada operación económica realizada en documentación adecuada y comprobable.



Los Profesionales deberán guardar y conservar toda la documentación utilizada para elaborar los estados financieros durante el tiempo legalmente establecido.

Todo Profesional actuará con transparencia y sin ocultar o distorsionar la información de los registros e informes contables del Grupo Euskaltel, que será completa, precisa y veraz.

#### **2.4.2.- Imagen corporativa e información**

Los Profesionales y /o Proveedores del Grupo Euskaltel no podrán hacer uso de la imagen corporativa del Grupo ni de la de ninguna de las sociedades que lo integran, sin la correspondiente autorización del área correspondiente.

Los Profesionales se comprometen a no utilizar en su puesto de trabajo ningún tipo de información o documentación, física o electrónica, perteneciente a otra empresa que se haya obtenido como consecuencia de un puesto de trabajo anterior o por cualquier otro medio, sin el consentimiento de la misma.

#### **2.4.3.- Bienes del Grupo**

Los Profesionales del Grupo se comprometen a realizar un uso apropiado de los bienes materiales del Grupo Euskaltel puestos a su disposición, protegiéndolos y conservándolos en correctas condiciones de uso.



Entre otros medios, el Grupo Euskaltel dota a todos los Profesionales de un ordenador con software propio o licenciado en el que, por razones de seguridad, no podrán descargar ningún tipo de programa de internet sin la autorización del área correspondiente, a quien se deberán dirigir todas las solicitudes en este sentido, y quien gestionará internamente, según el procedimiento de escalado interno, su inclusión en el catálogo de software y su instalación posterior.

La seguridad de los datos es una tarea de equipo en la que todos los Profesionales y Colaboradores del Grupo Euskaltel que acceden a los mismos juegan un papel fundamental. Por ello, los Profesionales son responsables de asegurar que las aplicaciones, recursos informáticos y los datos propios del Grupo Euskaltel o bajo su supervisión, sean usados únicamente para el desarrollo de la operativa propia para la que fueron creados e implantados, sin incurrir en actividades que puedan ser consideradas ilícitas o ilegales o que infrinjan los derechos de las empresas del Grupo Euskaltel o de terceros, o que puedan suponer un riesgo para la seguridad de los mismos.

En particular, además de lo recogido en los protocolos de seguridad de cada una de las sociedades del Grupo, los Profesionales observarán las siguientes pautas de actuación:

- Respetarán las medidas de seguridad y acceso a los equipos informáticos, de manera que la cesión a otro Profesional del Grupo Euskaltel o a un tercero de una clave de acceso personal será una práctica contraria a las normas básicas de seguridad, recayendo en quien la cede cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de su no observancia.
- No utilizarán los equipos informáticos para fines particulares o ajenos a la actividad del Grupo Euskaltel, ni tampoco para fines ilícitos o que pudieran perjudicar la imagen del Grupo Euskaltel.
- Deberán bloquear los terminales al ausentarse del puesto de trabajo.
- No utilizarán el correo electrónico particular para asuntos y correspondencia del Grupo Euskaltel.
- No instalarán en los equipos informáticos del Grupo Euskaltel ningún software que no haya sido suministrado o autorizado por el mismo.



- Los programas, manuales o proyectos utilizados en la actividad profesional no podrán reproducirse o cederse para finalidades ajenas a ésta, salvo autorización expresa.
- La convicción de actuar en provecho del Grupo Euskaltel no justificará en ningún caso los daños y perjuicios provocados a sus informaciones, datos y/o programas informáticos o a los de terceros.

#### **2.4.4.- Competencia leal**

Los Profesionales del Grupo Euskaltel se abstendrán de utilizar o comunicar información falsa o de desprestigio general de la competencia para vender sus productos y servicios.

Igualmente, no podrán influir sobre la voluntad de las personas para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas, no permitiéndose de igual forma que otras personas u organizaciones puedan utilizar esas prácticas con los Profesionales del Grupo Euskaltel.

#### **2.4.5.-Gestión del Riesgo Corporativo**

Los Profesionales del Grupo Euskaltel, en el ámbito de su competencia, deberán gestionar cualquier riesgo que pudiera impedir o dificultar al Grupo Euskaltel lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito.

#### **2.5.- EN CUANTO A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Los Profesionales no entregarán a la Administración Pública en general, ni a los Organismos Reguladores en particular, documentación de cualquier tipo (técnica, comercial, económica o contractual) sin contrastar previamente su veracidad y legalidad con el área afectada de la sociedad a que corresponda.

Todos los Profesionales del Grupo deben asumir y acatar los procedimientos establecidos en aras de no contravenir la normativa aplicable a la actividad desarrollada por cada uno de ellos.

Los Profesionales que tengan relación con autoridades, administración u organismos públicos deberán documentar y conservar la información intercambiada, los datos y las decisiones tomadas.



Los Profesionales del Grupo Euskaltel tienen expresamente prohibida, tanto la contratación de productos y servicios con las administraciones públicas como la obtención de subvenciones, desgravaciones o ayudas de las mismas falseando u omitiendo datos o condiciones de cualquier tipo en beneficio del Grupo Euskaltel. Si dicha actuación fuese propuesta directamente por el funcionario o autoridad pública deberá ser rechazada y comunicada al Director de Auditoría Interna o bien a través del Canal Ético.

Los Profesionales del Grupo Euskaltel que tengan relación con las administraciones públicas en nombre del Grupo Euskaltel actuarán en todo momento con respeto y corrección, de conformidad con las leyes, las directrices y protocolos internos existentes en el Sistema de Gobierno Corporativo, y en particular, de conformidad con el Código Ético y con estas Instrucciones de Conducta.

## **2.6.- EN CUANTO A LA SOCIEDAD**

Los Profesionales del Grupo Euskaltel se comprometen con el respeto de los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional; con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el respeto a la normativa en materia laboral de la OIT.

Los Profesionales del Grupo Euskaltel actuarán conforme al principio de protección al medio natural, minimizando el impacto medioambiental derivado de sus actividades y de la utilización de instalaciones, recursos y medios de trabajo, procurando un uso eficiente de los mismos.

Los Profesionales del Grupo Euskaltel tienen prohibida la falsificación u omisión de información sobre cualquier aspecto relacionado con el ejercicio de su actividad profesional.

Los Profesionales del Grupo mantendrán una actitud abierta a la participación en foros sectoriales.