



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2010

WE SUPPORT

Euskaltel

• Carta de Renovación del compromiso

Euskaltel con la presentación de este Informe de Progreso asume y demuestra su compromiso público de transparencia informativa al público en general informando resumidamente de las principales actuaciones relacionadas con la política de Responsabilidad Social de la organización, los objetivos de la misma y su grado de ejecución.

En el tercer año de crisis económica, y el segundo año de caída consecutiva del sector de las telecomunicaciones con un descenso en torno al 3%, el ejercicio de 2010 ha supuesto para Euskaltel ser el único operador del estado que ha crecido ininterrumpidamente en clientes y en resultados desde su creación en 1998, incluso en el trienio de la crisis 2008-2010.

Euskaltel ha considerado clave para afrontar el entorno de crisis en 2010, reforzar su fortaleza comercial, gestionar el efecto combinado de la eficiencia en costes con las inversiones, y la solvencia financiera.

Si hablamos de la **dimensión social**, podemos destacar la firma del nuevo convenio colectivo, que abarca el nuevo ciclo estratégico 2011-2013, con una apuesta firme por la conciliación de la vida personal y profesional que permitirá disponer a todos los empleados de jornada intensiva todo el año y una subida salarial que vincula la misma a la mejora de la productividad de la Compañía.

Estas políticas aplicadas a la gestión de personas son una evidencia más de nuestro compromiso para desarrollar un modelo empresarial que anime a las empresas vascas a acogerse a horarios más racionales y de conciliación, y que impulsen el desarrollo sostenible de nuestro proyecto empresarial.

En lo que respecta a la **dimensión ambiental**, destacar el cierre del Plan Director Ambiental 2007-2010 en el que se puede constatar una disminución de todos los indicadores de consumos fruto del control de los impactos ambientales. Empezamos el año 2011 con un nuevo compromiso que nos permita conocer y gestionar nuestra huella de carbono a través de la Norma ISO 14064.

Durante 2010 se ha concretado el nuevo marco estratégico de la compañía para el trienio 2011-2013, afrontando el nuevo periodo con el deseo de seguir aumentando el valor generado por el proyecto para los diferentes grupos de interés. Para ello, Euskaltel deberá continuar creciendo durante los próximos años, consolidando, por una parte, la posición en la CAPV a través de la construcción de un nuevo posicionamiento diferencial en el mercado más acorde a nuestros valores, características y ventajas competitivas, que generen en el cliente actual y potencial una percepción de mayor valor frente a la competencia y se traduzca en un mayor nivel de atracción y lealtad, y por otra parte, abordando de forma decidida y progresiva una estrategia de diversificación de nuevos negocios y nuevos mercados; pero sin olvidar las otras variables de la sostenibilidad. Por ello, con el comienzo del año, hemos puesto en marcha un nuevo Plan Director de la RSE, alineado con el nuevo ciclo estratégico.

Empezamos el año 2011 con un nuevo ciclo estratégico, reforzando nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial que impulsamos desde nuestra pertenencia a la Red Española del Pacto y evidenciamos con la elaboración del Informe de progreso, con la firma de la iniciativa de la ONU "Los principios del Empoderamiento de las Mujeres", poniendo en marcha acciones específicas relacionadas con los Objetivos del Milenio, lo cual reforzará nuestro posicionamiento como una empresa comprometida con nuestra sociedad.



José Antonio Ardanza Garro
Presidente





Información general

Perfil de la entidad: Euskaltel

- **Dirección:** Parque Tecnológico de Vizcaya - Edificio 809
- **Dirección web:** www.euskaltel.com
- **Alto cargo:** José Antonio Ardanza Garro, Presidente
- **Fecha de adhesión:** 03/02/2003
- **Número de empleados:** 550
- **Sector:** Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Operador global de telecomunicaciones
- **Ventas / Ingresos:** Ingresos por Operaciones (miles €) 344.052
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** En el año 2010, el volumen de subvenciones cobradas ha ascendido a los 600.854,99 euros. El área básica que recibe estos importes es la de I+D que representa el 66,53% del importe global del año 2010, un 20,47 % va destinado a la promoción del euskera, otro 12,88% a la formación y un 0,12% a la creación de empleo. (GRI:EC4)
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Administración; Socios
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** El criterio principal de selección de grupos de interés está basado en el análisis del impacto de nuestras actividades sobre la Sociedad con el mayor grado de segmentación; de esta segmentación se seleccionan aquellos grupos de interés que interactúan en mayor grado con la actividad de Euskaltel.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:** ESPAÑA
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** ESPAÑA
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Los contenidos del presente Informe se han seleccionado a partir del desarrollo del concepto de sostenibilidad para Euskaltel como empresa socialmente responsable que busca equilibrar sus objetivos empresariales derivados de su Misión y Visión con las expectativas de sus grupos de interés, teniendo en cuenta tanto los contenidos y la experiencia de los años anteriores, como la actividad desarrollada por Euskaltel enmarcada en su compromiso por el desarrollo económico y social de la comunidad a la que presta sus servicios. GRI: (3.5)
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Reunión de Consejo de Administración, Junta de Accionistas, Intranet, web de la compañía, plan de comunicación externa para proveedores según ISO14001.



- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* GRI: (2.10) •Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001) •Certificado del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001) •Inscripción en el Registro en el Sistema Comunitario de Gestión Ambiental (EMAS III) •Certificado del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001) •Euskaltel consiguió el premio a la 2ª mejor campaña de los últimos 25 años, en los premios SOL Categoría: TV – Publicidad de Productos o Servicios •Euskaltel, Mención Honorífica en el IV Premio Mutualia en Prevención de Riesgos Laborales, concedida por la gestión, actuación y resultados excelentes en materia preventiva. •Euskaltel, elegida como Empresa Referente de la Junta Directiva de Gaia: •Finalistas en el VII encuentro de Buenas prácticas de gestión organizado por Euskalit •Euskaltel es reconocido por el Gobierno Vasco como empresa pionera en el desarrollo de la Excelencia Ambiental por su adscripción al EMAS.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2009
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Euskaltel integra en su Mapa de Procesos el proceso RSE. El equipo que gestiona el proceso identifica los grupos de interés, tarea que se realiza periódicamente coincidiendo con el proceso de elaboración del Plan estratégico (trienal) y se revisa anualmente coincidiendo con el proceso de lanzamiento de la Encuesta de Sociedad. GRI(1.2) (4.9) (4.10) (4.15) (4.16) La tarea de identificación está basada en el análisis de los impactos de la actividad de Euskaltel en la Sociedad, procurando segmentar lo máximo cada grupo de interés, con objeto de focalizar las acciones que se establezcan; así cuando hablamos de Sociedad entendemos Instituciones Públicas, Mercado, exclientes, Administración, Proveedores, Contratistas, Distribuidores. Euskaltel, a través de su sistema de gestión, despliega un enfoque que valora el conocimiento de la percepción de los diferentes grupos de interés para incorporarla a su gestión con objeto de establecer áreas de mejora para impulsar políticas de compromiso con nuestro entorno social. Para ello dispone de varias herramientas: GRI:(4.14) (4.16) (4.17) (SO1) GRUPO DE INTERÉS HERRAMIENTA DE PERCEPCIÓN PERIODICIDAD Sociedad Encuesta de sociedad Anual Personas Encuesta de satisfacción del empleado Bienal Proveedores Encuesta de sociedad Anual Distribuidores Encuesta de sociedad Anual Clientes Estudio de satisfacción de clientes Anual Socios Reuniones Consejo Mensual Reuniones Junta de Accionistas Semestral Encuesta de sociedad Anual
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Euskaltel S.A. es el Operador Global de Telecomunicaciones del País Vasco que ofrece servicios de Telefonía Fija, Internet, Televisión Digital Interactiva y Telefonía Móvil a través de sus redes propias fija y móvil. ([Descargar documento](#))
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) Euskaltel afronta la RSE como parte integrante de su estrategia como un pilar más en su camino hacia la excelencia; la cual se elabora por el Comité de Dirección y se eleva al Consejo de Administración por el Consejero Director General para su aprobación. Después se despliega por todas las Direcciones, con un enfoque de transparencia hacia la compañía y los grupos de interés y se incluyen metas sociales, ambientales y económicas, de manera transversal a través de todos los procesos de la Compañía, a la vez que se



adquieren compromisos externos como los correspondientes a la firma de los principios del Pacto Mundial.

- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* Los Órganos Rectores y de Gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. A los efectos de la aprobación de las cuentas anuales del ejercicio anterior, de la censura de la gestión social y de resolver sobre la aplicación del resultado. GRI: (2.3) El Consejo de Administración viene constituyendo esencialmente un órgano de supervisión y control de la actividad de la empresa. GRI: (4.1) En los Estatutos de Euskaltel se establece que el Consejo de Administración estará integrado por 5 Consejeros como mínimo y 15 como máximo, correspondiendo a la Junta General de Accionistas su determinación definitiva. El Consejo de Administración de Euskaltel está compuesto por 13 Consejeros, de los cuales 11 tienen voz y voto. De esa forma, en el Consejo de Administración de Euskaltel está representado el 100% de su capital social, aunque el 95,76% con voz y voto. (4.1) De los 11 Consejeros con voz y voto, a excepción del Presidente y el Consejero Director General, que también son ejecutivos al poseer funciones de gestión de la marcha de la Compañía, el resto tienen el carácter de Consejeros Externos Dominicales, ya que representan al accionariado de la Compañía. GRI:(4.2) No forma parte del Consejo ningún Consejero independiente, es decir, no sujeto ni a la gestión de la Compañía ni al capital. GRI:(4.3) Además de los Consejeros, forma parte del Consejo un Secretario no consejero. El cargo de Consejero no es retribuido. GRI:(4.5) La Responsabilidad Social se coordina en Euskaltel desde la Función de Calidad y Responsabilidad Social. GRI:(1.2) (4.10)

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) Euskaltel colabora con la Fundación Vicente Ferrer en un proyecto en la India relacionado con los principios del empoderamiento de la mujer

Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://www.euskaltel.com>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* Euskaltel, una vez establecida la estrategia de la Compañía, que incluye la política de RSE, despliega la misma a través de un Plan Director de RSE donde se incorporan acciones para todos los grupos de interés, muchas de las cuales están directamente relacionadas con los Principios del Pacto Mundial (previo contraste con la Red Española del Pacto Mundial). Este Plan Director tubo una comunicación integral a los grupos de interés, en un acto público (7/3/2011) y en un plan de comunicación con acciones periódicas a los mismos; continuando su implantación en acciones cuyo seguimiento se realiza trimestralmente en el equipo de proceso SE, con el liderazgo de la Dirección de Calidad y RSE. Destacar : Socios, una vez aprobada la estrategia se les comunica la renovación del compromiso establecido por Euskaltel con su adhesión al Pacto Mundial y el envío periódico de su memoria de sostenibilidad. Empleados: campaña de formación-sensibilización sobre los principios del pacto mundial y su aplicación en el día a día en los procesos. Proveedores: Durante 2011 habrá eventos específicos con este grupo de interés para sensibilizar sobre la importancia de la aplicación de los Principios del Pacto Mundial.



- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 19 de octubre de 2011
- *Responsable:* José Félix Gonzalo;
- *Tipo de informe:* A

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



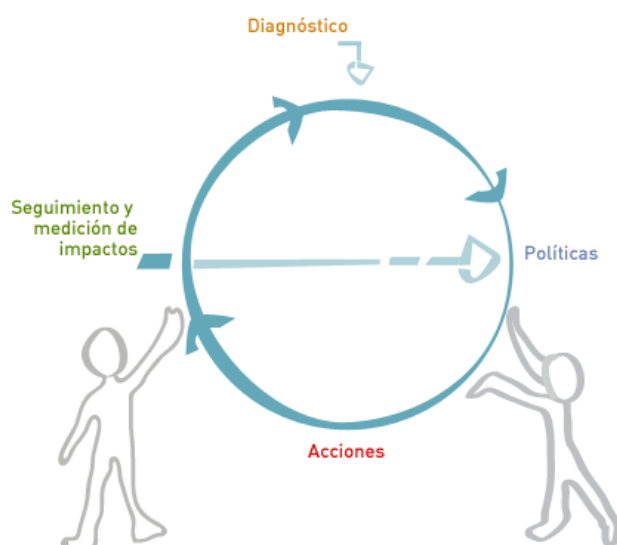
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento de accidentes laborales.

Respuesta: SI

Implantación: Las diferentes encuestas que realiza Euskaltel a sus grupos de interés le permiten identificar factores de riesgo en el ámbito de la sostenibilidad del negocio. Así en 2010 se han realizado las Encuestas de Sociedad (Socios, Administraciones, Proveedores, Instaladores, Distribuidores, ex-clientes, mercado) y la de Clientes segmentadas según la tipología de clientes de Euskaltel. De igual forma y al amparo de la aplicación de las diferentes políticas/normativas de la Compañía durante el ejercicio 2010, en aplicación de nuestra política de prevención y en consonancia con los requisitos OHSAS, se ha realizado la revisión de la evaluación de riesgos de algunos puestos de trabajo. Similar pasa con la aplicación de la normativa ISO9000 y la evaluación del desempeño de cada proveedor. Fruto de la aplicación de estas herramientas se establecen los correspondientes planes de acción como aplicación de la política de mejora continua de la compañía.

En 2010 se realizó la revisión en 10 puestos de trabajo, asegurando que en cada tarea se toman las medidas de protección para proteger a todos los trabajadores de Euskaltel. Además y dado que cuando se hacen los reconocimientos médicos al personal se incorpora un cuestionario de estrés laboral (test Psicosocial), su análisis permitirá establecer tendencias y así poder establecer políticas y planes de mejora.

Objetivos: En 2011 se realizará la encuesta de Satisfacción del empleado y nuevas encuestas de Sociedad y de Clientes. También se mantendrán los estudios de percepción u otras herramientas que permitan conocer y testear nuestra relación con los grupos de interés. Además En 2011 en aplicación de nuestra política de prevención y en consonancia con los requisitos OHSAS, se realizará la revisión de los 3 puestos de trabajo pendientes de evaluación, para asegurar que en cada tarea se toman las medidas de protección para proteger a todos los trabajadores de Euskaltel



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel desarrolla su actividad empresarial con un escrupuloso respeto a la legislación vigente en el estado español uno de cuyos ámbitos son los Derechos Humanos Rechazando cualquier tipo de discriminación y potenciando la igualdad de oportunidades, la libertad de asociación, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, y, muy especialmente, del trabajo infantil. Para ello, en todos sus ámbitos de gestión, Euskaltel tiene implantadas diferentes políticas que garantizan el cumplimiento de dichos derechos, como son la política de RSE y la política del Sistema de Gestión Integrado basada en el modelo EFQM de Excelencia. El Sistema de Gestión definido en Euskaltel integra, desde un enfoque de empresa comprometida con la sociedad y su entorno, las políticas de la compañía (Calidad, prevención, RSE), que se despliegan en los procesos necesarios para la obtención de la satisfacción del cliente, el cuidado y mejora del medio ambiente, la gestión de todo tipo de riesgos en su cadena de valor y el bienestar de las personas, buscando la sostenibilidad del negocio.

Objetivos: 1)Desarrollar en 2011 el voluntariado corporativo

2)Firma en 2011 de la iniciativa de la ONU en favor del empoderamiento de la mujer.

3)Sensibilizar a la cadena de suministro en el ámbito de los derechos humanos.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Clientes: Anualmente y por tanto también en 2010 dentro del Proceso de Satisfacción del Cliente se realizan mediciones de la satisfacción del cliente, fruto de los cuales se definen acciones tendentes a mejorar los servicios de Euskaltel y portanto la percepción que el cliente tiene de los mismos de Euskaltel y de los procesos que lo soportan. Desde el Proceso de Atención al Cliente se gestionan de forma global todas las actividades que se consideran críticas en relación con la atención de los clientes: solicitudes, avisos de averías, reclamaciones, actividades de apoyo técnico, administrativo, etc.

Dicho Proceso atiende las demandas de los clientes, realizando, asimismo, todas las actividades de apoyo técnico, administrativo y comercial necesarias.

Con el objeto de potenciar el valor corporativo de cercanía al cliente, Euskaltel cuenta con varios medios habilitados de cara a la atención a sus clientes: Contact Center (plataforma de atención telefónica), los puntos de venta, la Web, correo electrónico, fax, carta, atención presencial en las oficinas corporativas y a través de los distribuidores de empresa. Una vez canalizada la demanda del cliente, se procede directamente a su resolución, apoyándose en los argumentarios y



procedimientos que definen los pasos a dar en cada caso. En el caso de los avisos de avería, si es necesario, se procede a enviar un técnico al domicilio del cliente.

En el caso particular de los avisos de avería, Euskaltel se adapta a las necesidades de cada tipo de cliente, disponiendo de plataformas específicas de atención telefónica para cada segmento de cliente:

-La red comercial de Euskaltel, además de la fuerza de ventas directas para empresas, cuenta con 84 puntos de venta y atención especializada, de los cuales 8 están ubicados en Araba, 46 en Bizkaia, 22 en Gipuzkoa y 8 en Navarra.

El texto de las comunicaciones públicas comerciales que realiza Euskaltel es comparado por la Función de Asesoría Jurídica y Gabinete Técnico con las directrices de la legislación de protección al consumidor y de defensa de la competencia, no habiéndose incurrido en infracciones.

En cuanto a las reclamaciones, éstas se atienden mayoritariamente a través del call center y de la red de puntos de venta de Euskaltel, con una gestión orientada a la agilidad en la resolución y a la eliminación de los focos de incidencias.

Asimismo, nuestra empresa mantiene una interlocución específica para consultas y reclamaciones con las oficinas de consumo municipales, asociaciones de consumidores, y está adherida al sistema de arbitraje de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.

Empleados: Euskaltel en 2009 modificó su política del Sistema de Gestión Integrado incorporando el siguiente texto que recalca más su compromiso en defensa de los Derechos Humanos de sus empleados: "A prevenir los daños, así como el deterioro de la salud de las personas que trabajan para la Compañía, así como a proporcionar la información y formación necesarias para conseguir que éstas se impliquen y participen en el cumplimiento de las normas e instrucciones existentes y en la realización de propuestas de mejora."

A finales de 2010 se pone en marcha un nuevo proceso de intercambio de información con las contratistas que garantiza el seguimiento de las condiciones de SST de los externos.

Accionistas, Proveedores, Sociedad, Gobiernos y Administraciones Públicas: De igual manera Euskaltel dentro del proceso de RSE ha realizado en 2010 una Encuesta de Sociedad que le permite conocer y analizar lo que los diferentes grupos de interés piensan sobre nuestra contribución al desarrollo económico y social de nuestra comunidad. Fruto de la realización de la Encuesta de Sociedad se identifican los puntos críticos de cada atributo por el que se pregunta, se analiza el valor dado a Euskaltel (Importancia dada por el encuestado y cumplimiento por parte de Euskaltel) y se establecen acciones de mejora con objeto de buscar un equilibrio entre las expectativas de los grupos de interés y la estrategia de la Compañía. Euskaltel considera además que a través del desarrollo de las Relaciones Públicas y de las Visitas Institucionales a nuestras oficinas se refuerza el conocimiento de nuestra actividad y permite conocer de manera directa la percepción que se tiene de nuestro servicio.

Objetivos: - Clientes: Desarrollar las líneas estratégicas del nuevo Plan Estratégico (2011-2013) con un enfoque a gestionar las emociones del cliente, transformar la primera línea de contacto con el cliente reforzando nuestro rol de asesor para una mayor fidelización de los mismos.

- Empleados: Analizar las mejoras que surjan de la Encuesta de Satisfacción del Empleado que se hará a primeros de 2011.

Proveedores: Continuar en 2011 desarrollando el plan tractor de proveedores y desarrollar el Plan Director de RSE en lo que respecta a este grupo de interés (nuevo Código Ético de Proveedores, fortalecimiento de la Política de RSE en la mesa de compras).

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)



Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel fruto de los estudios de percepción que realiza con sus grupos de interés establece los correspondientes planes de mejora que se incorporan a los planes anuales de gestión de la empresa. Así en base a la importancia de cada atributo de la encuesta para el Grupo de Interés y de su cumplimiento por parte de Euskaltel se identifica donde centrar los esfuerzos y las mejoras. Euskaltel utiliza los resultados de las encuestas a sus grupos de interés como fuente de entrada para la actualización del plan Estratégico, todo ello como desarrollo de su proceso de Planificación Estratégica configurado tomando como referencia el Modelo EFQM.

Objetivos: Durante 2011, con la comunicación de la nueva estrategia a los diferentes grupos de interés se profundizará en la sensibilización de los mismos en los compromisos que ha adquirido Euskaltel como firmante del Pacto Mundial, compromiso que utilizará en la tracción que como líder ejerce sobre las empresas de su cadena de valor.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: Para Euskaltel, es de especial importancia el potenciar los canales de comunicación con sus clientes. Todos los productos suministrados por Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. Nuestros clientes están informados de todo ello gracias a la web, la revista de la televisión digital, los manuales de uso que acompañan a cada producto que ponemos a disposición del cliente en los diferentes idiomas de la CAPV; realizando además en las diferentes publicaciones dirigidas a los clientes (Revista Naranja y PREST) artículos sobre las características de nuestros productos y servicios. Merece especial capítulo la información que se aporta con un enlace desde la primera página de la web a los indicadores de calidad que caracterizan a nuestros servicios dando cumplimiento así a la Orden ITC 912/2006 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Objetivos: Euskaltel establecerá en su Plan Director RSE (2011-2013) acciones encaminadas a mejorar la comunicación a sus clientes sobre el uso responsable de los productos y servicios.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C213)

Respuesta: SI

Implantación: Anualmente se desarrolla un plan de auditorías internas según las diferentes normas implantadas en el Sistema de gestión de la compañía, acompañadas de planes periódicos de inspección Para el grupo de interés "Empleados": Anualmente se realizan también auditorías externas, todo ello en el marco del Sistema de Gestión Integrado actualmente certificado de acuerdo a la norma OHSAS 18001. Prueba de este seguimiento que realiza Euskaltel para el cumplimiento de los Derechos Humanos es el protocolo de actuación basado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborables que se realiza para gestionar la actividad subcontratada para obras y mantenimiento. El Protocolo de Acreditación de Externos con requisitos de Prevención ha permitido valorar un posible impacto en los Derechos Humanos derivado de posibles subcontrataciones ilegales o falta de aplicación de la normativa anteriormente reseñada. Este protocolo sirve de referencia para las personas que trabajan en los procesos de Despliegue de Red, Gestión de Red y



Garantía de Servicio y Provisión del Servicio marcando unos criterios preventivos para garantizar la Salud y Seguridad de contratas y exige que esos mismos criterios se hagan extensibles a toda la cadena de valor. Diariamente se realizan inspecciones, no sólo de las condiciones de obra sino también del cumplimiento del protocolo de acreditación. El protocolo consiste en un documento que recoge los requisitos que Euskaltel considera mínimos para garantizar el cumplimiento legal sobre Seguridad y Salud en el trabajo.

Tradicionalmente no ha existido una metodología implantada para hacer el seguimiento de las condiciones de seguridad y salud en las que trabajan personal externo.

Fruto de las diferentes Encuestas (Sociedad, Empleados, clientes) se identifican áreas de mejora en los diversos ámbitos en relación con estos Grupos de Interés.

Objetivos: Durante 2011 fruto de la implantación de la política de Sistema de Gestión de la RSE se realizarán auditorias con un foco especial en la política de RSE, basada en la Norma ISO 26001 y el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

Respuesta: 100 %

Implantación: Durante el año 2010 como aplicación de la política de comunicación, los empleados de Euskaltel son informados periódicamente de cuantos cambios se producen en la Organización. Además los valores de la Compañía permanecen de manera accesible a todos los empleados en la intranet. Estos valores son entregados y firmados a través del manual de acogida, a todas las personas que ingresan en Euskaltel bien a través de una ETT, bien como estudiantes en prácticas o bien como nuevo personal de Euskaltel. De igual manera se actúa con el código ético de empleados (El 98,3% de los empleados de Euskaltel tienen contrato indefinido).

Objetivos: En 2011 se continuará informando a los empleados de cuantos cambios se produzcan en la organización, de igual forma y dado que los valores han cambiado con el nuevo Plan Estratégico se desarrollarán acciones para su comunicación a toda la plantilla. Se pretende para potenciar la comunicación interna abrir un nuevo canal de comunicación Revista Digital web 2.0

Indique el número y tipo de: (P1C413)

* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0

* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos : 0

Implantación: Todos los productos suministrados por Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. La empresa cumple con los requisitos legales de etiquetado, tanto de sus productos como de los envases, según lo establecido por el Real Decreto 208/2005 sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de residuos, y por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases. El etiquetado indica que la empresa cumple la ley y que contribuye a la futura gestión de los residuos que se generen a partir de estos productos y envases. (GRI: PA11) Además de en Ecoembes, nuestra empresa participa también en Ecotic, Sistemas Integrados de gestión para este tipo de residuos. (PR1) (GRI: PR3)

No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios (GRI: PR4).

El Sistema de Gestión Integrado de Euskaltel contempla la política de Protección de Datos donde se encuentran los procedimientos específicos para llevar a buen fin esta política.


A estos efectos, es objeto de los citados procedimientos la gestión y el mantenimiento de los datos personales siguiendo el principio de calidad de los datos que informa la legislación en la materia, el ejercicio de los derechos que asisten en la materia a los clientes (acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos) de acuerdo con el principio del consentimiento del interesado, así como el acceso a los datos personales de clientes para la prestación de servicios por terceros que permite el obligado control de la utilización de los mismos. Es parte esencial de esta política, la aplicación de las medidas de seguridad correspondientes al nivel exigido por la legislación.





En el 2010 se ha realizado por nuestros clientes 2.162 consultas, sugerencias y reclamaciones realizadas en esta materia, no habiéndose recibido ninguna sanción por incumplimiento de leyes u obligaciones sobre el particular. (GRI:PR8) (GRI:PR9) (GRI:SO8). Así mismo durante el año 2010, se ha realizado un importante esfuerzo para la formación del personal en esta materia, centrado en obligaciones en materia de protección de datos y seguridad de sistemas.



Objetivos: Durante 2011 fruto de la implantación de la política de Sistema de Gestión de la RSE se realizarán auditorías con un foco especial en la política de RSE, basada en la Norma ISO 26001 y el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial.



En 2011 se comenzará con la implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información según ISO27001.

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | | |
|---|---|---|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| Cientes | Falta de calidad Falta de comunicación y transparencia Incumplimiento de la Ley de Protección de datos (LOPD) |  | |
| | Insatisfacción del cliente y mala reputación Inseguridad Poca accesibilidad de los productos y servicios | | |
| Empleados | Accidentes laborales | | |
| Proveedores | Falta de colaboración | | |
| | Falta de comunicación | | |
| | Mala reputación | | |

|  Políticas | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos | |
| Clientes | Código de conducta |  | Código ético de publicidad | |
| | Código Ético | | Código ético de publicidad | |
| | Política de calidad | | Código ético de publicidad | |
| | Política de RSE | | Código ético de publicidad | |
| | Política o Sistema de atención al cliente | | Código ético de publicidad | |
| | Políticas internas de gestión | | Código ético de publicidad | |
| Empleados | Código de conducta | |  | Desarrollar lo establecido en el Convenio Colectivo |
| | Código Ético | | | Desarrollar lo establecido en el Convenio Colectivo |
| | Plan RSE | Desarrollar lo establecido en el Convenio Colectivo | | |
| | Política de RRHH | Desarrollar lo establecido en el Convenio Colectivo | | |
| | Política de seguridad y salud laboral | Desarrollar lo establecido en el Convenio Colectivo | | |
| | | | | |
| Proveedores | Código Ético |  | | Sensibilizar a nuestros proveedores en el ámbito de los derechos humanos. |
| | Política de RSE | | | Sensibilizar a nuestros proveedores en el ámbito de los derechos humanos. |

|  Acciones | | | |
|--|----------|---|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| Clientes | RSE |  | Desarrollar las líneas estratégicas del nuevo Plan Estratégico |
| Empleados | RSE | | Plan de Formación asociado a los nuevos retos estratégicos |
| Proveedores | RSE | | Continuar desarrollando el plan tractor de proveedores... |

|  Seguimiento | | | |
|---|--|---|---|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| Clientes | Auditorías Buzón de sugerencias Comité de seguimiento y RSE Encuestas Otros Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente Teléfono de denuncias/quejas | | Poner en marcha la nuevas líneas estratégicas Poner en marcha la nuevas líneas estratégicas Poner en marcha la nuevas líneas estratégicas Poner en marcha la nuevas líneas estratégicas Poner en marcha la nuevas líneas estratégicas Poner en marcha la nuevas líneas estratégicas Poner en marcha la nuevas líneas estratégicas Poner en marcha la nuevas líneas estratégicas |
| Empleados | Auditorías Canales de comunicación Comisión interna de control o Comité ético Dirección de RRHH Encuesta Otros Protocolos Prevención acoso y PRL |  | Desarrollar lo establecido en el Nuevo Convenio Colectivo Desarrollar lo establecido en el Nuevo Convenio Colectivo Desarrollar lo establecido en el Nuevo Convenio Colectivo Desarrollar lo establecido en el Nuevo Convenio Colectivo Desarrollar lo establecido en el Nuevo Convenio Colectivo Desarrollar lo establecido en el Nuevo Convenio Colectivo Desarrollar lo establecido en el Nuevo Convenio Colectivo |
| Proveedores | Auditorías | | Comunicar el Código Ético de Proveedores |



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | | |
|--|------------------------------------|--|--|
| | Cláusulas en contrato | | Comunicar el Código Ético de Proveedores |
| | Encuestas y cuestionarios | | Comunicar el Código Ético de Proveedores |
| | Evaluación Departamento de compras | | Comunicar el Código Ético de Proveedores |
| | Sistema Clasificación proveedores | | Comunicar el Código Ético de Proveedores |

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😞 Progreso difícil de analizar 😟 Con potencial de mejora



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel considera que dada la situación actual de crisis podría haber un potencial riesgo al contratar proveedores de servicios que pudieran incumplir la legislación vigente.

Objetivos: Establecer filtros con los proveedores previos al establecimiento de una relación contractual, informándoles de nuestros compromisos con los 10 principios del pacto mundial y lo que ello implica (2011-2013). Comunicar el Código Ético de Proveedores durante 2011



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? (P2C312)

Respuesta: SI

Implantación: La política del Sistema de gestión Integrado de Euskaltel basada en las Normas ISO 9000, ISO14000 y OHSAS, tiene como principio fundamental el cumplimiento de la legislación vigente en el Estado Español. En la actualidad estamos en fase de integración de la política de RSE en el sistema de gestión, la cual se ha desarrollado teniendo en cuenta las Normas RS10 y SGE21.

Como desarrollo de nuestra Política de RSE, desde finales del año pasado, Euskaltel cuenta con un Código Ético de Proveedores el cual tiene como finalidad indicar las normas éticas que deben regir todas las actuaciones entre Euskaltel y sus proveedores. Por esta razón, el alcance del código incluye tanto a las personas de Euskaltel relacionadas con alguna de las actividades del proceso como a todos los proveedores que mantengan una relación con Euskaltel.

Objetivos: -Tras la aprobación del Código Ético de Proveedores a finales del año 2010, en Euskaltel nos hemos puesto como objetivo la comunicación y distribución de dicho código a los proveedores enmarcado en nuestro compromiso



con los 10 principios del Pacto Mundial.

-Continuar con la implantación del Sistema de gestión de la RSE según las normas referenciadas anteriormente.

-Puesta en valor de la RSE en el proceso de compras, es decir incorporar en los procesos de compra de forma explícita la Política de Responsabilidad Social de Euskaltel que está basada en el compromiso de Euskaltel con los 10 Principios del Pacto Mundial, tanto con acciones de comunicación y sensibilización a la cadena de valor como



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: Acción 1: En el proceso de compras, la selección de un proveedor pasa por una fase de homologación donde se tienen en cuenta las políticas de la Compañía, valorando entre otros aspectos que la empresa disponga de los Sistemas de Gestión (ISO 9000, ISO 14000 y OHSAS). Asimismo se evalúa cada proveedor en relación al servicio para el cual es demandado, evaluando su origen y respuesta frente a los riesgos que su servicio puede generar. Tras la homologación, se informa a la empresa de las Políticas de la compañía. En el caso de tratarse de un pedido de compra habitual o periódico, el proveedor además es evaluado según la política de mejora continua de Euskaltel. Además, se pone en marcha un protocolo para la acreditación de trabajadores externos que se complementa con la aplicación de la política de Aseguramiento del Servicio que incluye un plan de inspecciones a los proveedores y subcontratas.

Acción 2: Euskaltel dentro del proceso de contratación cuenta con un mecanismo que gestiona la relación con los proveedores y subcontratistas denominado "Protocolo de Acreditación de trabajadores externos". Tal y como se ha manifestado en el Principio 1, este Protocolo marca unos criterios preventivos para garantizar la salud y seguridad de las contratadas y exige como requisito fundamental que esos mismos criterios se hagan extensibles a toda la cadena de valor. Este mismo mecanismo sirve para poder encauzar los comentarios y/o quejas que pueden llegar sobre las actuaciones de proveedores y subcontratistas. Por otra parte los contratos que firma Euskaltel con sus proveedores incluyen capítulos específicos sobre el obligado cumplimiento de la legislación española en materia laboral.

Acción 3: Después de trabajar varios años con proveedores directamente relacionados con el servicio que presta Euskaltel (distribuidores, contratadas de obra, etc.), que representan el mayor volumen de compras y el mayor riesgo en clave RSE; en el año 2010 se ha puesto en marcha un nuevo plan tractor con proveedores.

Para este nuevo plan tractor con un mayor enfoque en la sensibilización dado la dimensión en muchos casos pymes de las empresas, se ha optado por elegir proveedores de productos/servicios que sin tener gran peso en la cadena de valor de Euskaltel, si tienen impacto en la imagen de Euskaltel (impresión, catering y material de publicidad).

Para ello, se han definido y entregado unas especificaciones en materia de sostenibilidad que deben cumplir los proveedores para sus productos/servicios. Haciéndose un seguimiento de forma periódica.

Objetivos: -Tras el buen comienzo con el nuevo plan tractor de proveedores, se ha decidido que el objetivo a conseguir para el año 2011 será trabajar con 15 proveedores que realicen compra verde ampliando así también los sectores traccionados. Los nuevos sectores a los que se quiere abarcar son por un lado Suministros de ropa y EPIS y por el otro material de oficina.



-Crear un portal de proveedores. Este portal tendrá dos partes diferenciadas: por un lado la parte visible a la que todo el mundo podrá acceder y visualizar datos de la empresa respecto a las compras (código ético de proveedores, proceso de selección de proveedores, etc.) y por otro lado, la parte privada en la que cada proveedor interactúa con Euskaltel.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 53,9 %

Implantación: La campaña de sensibilización que durante años hemos desarrollado para fomentar que nuestros principales proveedores implanten sistemas de gestión alineados con nuestras políticas ha hecho que el 49,4% de los mismos dispongan de un sistema de gestión certificado de acuerdo a la Norma ISO 9001; y que el 40,4% de los mismos tengan certificado su sistema de gestión de acuerdo a la Norma ISO 14001 y/o verificación EMAS (ver principio 8, cuestión 3). Este indicador se calcula tomando como referencia los proveedores a los que se realizan el grueso de las compras de Euskaltel (85%) más los gestores de residuos, y seleccionando entre ellos aquellos que, debido a la naturaleza de su actividad, tienen mayor impacto sobre la Calidad de los productos y sobre el Medio Ambiente.

Objetivos: Dado que tenemos como objetivo poner en valor en la mesa de compras la política de RSE, en 2011 incrementaremos la campaña de sensibilización hacia nuestros proveedores sobre nuestras políticas, dando mayor valor a Proveedores que tengan implantados Sistemas de Gestión relacionados con los servicios que prestan a Euskaltel.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)

Respuesta: 0

Implantación: Euskaltel no realiza un balance de las reclamaciones que tuvieran origen o destino en sus proveedores. No obstante tiene establecidos distintos canales para canalizar las mismas:

Cuando tiene su origen en clientes estas se recogen tanto vía atención al cliente (Call center, vía web, punto de venta) o directamente a través de los comerciales.

Cuando tiene su origen en el propio proveedor, en cambio, Euskaltel tiene un correo electrónico a disposición de todos los grupos de interés que es rse@euskaltel.com, o bien a través de, interlocutor en Euskaltel su gestor de compras, que es con quien tiene su relación habitual, o a través del departamento de calidad que es quien le traslada el resultado de la Evaluación Anual conforme a la ISO 9001.

Además, Euskaltel realiza la encuesta de sociedad con un apartado especial a los proveedores donde recoge sus inquietudes, sugerencias y áreas de mejora que proponen a Euskaltel.

Objetivos: Euskaltel tiene previsto realizar en 2011 diferentes acciones con su grupo de interés Proveedores, en las cuales reforzará la comunicación de sus líneas estratégicas y compromisos con la sociedad, entre estas acciones están : jornadas con las contratadas, jornada con todos los proveedores en la semana de la calidad con una comunicación expresa sobre la política de RSE de Euskaltel y el nuevo código ético de proveedores, convención anual con los distribuidores.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | | |
|-------------------|---|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| Proveedores | <p>Contratar proveedores de servicio que incumplan los Derechos Humanos</p> <p>Realizar compras cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos</p> | 😊 | |

| Políticas | | | |
|-------------------|---------------------|------------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos |
| Proveedores | Política de calidad | 😊 | Comunicar el Código Ético de Proveedores |
| | Política de compras | | Comunicar el Código Ético de Proveedores |
| | Política de RSE | | Comunicar el Código Ético de Proveedores |

| Acciones | | | |
|-------------------|----------|------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| Proveedores | RSE | 😊 | Continuar con el Plan Tractor y crear un portal de proveedores |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| Proveedores | | | |

Leyenda: 😊 Progreso adecuado 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Euskaltel cuenta con varias comisiones paritarias entre la Dirección y la Representación Legal de los trabajadores (RLT) cuyo funcionamiento asegura el cumplimiento del convenio gestionando cualquier discrepancia que pudiera poner en peligro los derechos reconocidos por convenio. Destacar:

- * Mesa Negociadora para el Convenio Colectivo
- * Interpretación del convenio (Permanente)
- * Calidad del trabajo (permanente)
- * Seguridad y Salud (permanente)
- * Formación

Objetivos: Continuar, durante el horizonte temporal de duración que queda por desarrollar del convenio (2011-2013) con el desarrollo de lo establecido por las leyes vigentes en esta materia, desarrollando lo aprobado en el nuevo Convenio Colectivo y manteniendo las comisiones de control establecidas para identificar mejoras en la gestión de las personas, principal activo de la Compañía.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel cuenta con un nuevo convenio colectivo (ámbito 2009-2013) firmado a finales del 2010 fruto de negociaciones entre la Representación Legal de los trabajadores (RLT) y la Dirección de Euskaltel.

A su vez cuenta con un Código Ético de Empleados que permite regular con los grupos de interés, con criterios éticos y de acuerdo con los valores corporativos, los principios definidos en el mismo: respeto y honestidad, profesionalidad,



confidencialidad y responsabilidad social.

Objetivos: Para el periodo 2011-2013 se establecen los siguientes objetivos:

- 1) Lanzar un nuevo canal de comunicación en Euskaltel (revista electrónica).
- 2) Cumplimiento de los objetivos estipulados en el convenio colectivo en materia de comunicación (Art. 34 y 37).
- 3) Incremento de comunicación interna a los líderes, realizando reuniones trimestrales sobre seguimiento y cumplimiento del plan estratégico 2011-2013 relacionado con las operaciones de la organización: marcha del negocio, nuevos negocios con implicaciones en las actividades de las personas de Euskaltel.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C111)

Respuesta: SI

Implantación: *Acción 1: Las bases de una buena relación laboral se asientan en el diálogo y la participación del empleado. Es por ello, que dentro de nuestra política de relaciones laborales, en coherencia con nuestro Convenio Colectivo (Artículo 37 y siguientes), y ajustándonos a las disposiciones legales vigentes, trimestralmente informamos a la RLT (Representación Legal de los trabajadores) sobre todos aquellos aspectos y temas de importancia para el empleado, tales como:*

- Evolución general del sector económico y del mercado de las Telecomunicaciones
- Situación de Ventas e Ingresos
- Previsiones
- Evolución prevista del empleo
- Otros de interés para la representación social

Asimismo, y con objeto de que la representación social se encuentre al corriente de la marcha de la Compañía, entregamos y explicamos el balance, la cuenta de resultados y la memoria del ejercicio.

Acción 2: En Euskaltel se celebran periódicamente reuniones entre la Dirección de la compañía y la RLT (Representación Legal de los Trabajadores) que garantizan la participación de los trabajadores en todos aquellos asuntos que les atañen directamente.

Además, a finales del año 2010, se firmó el nuevo convenio colectivo entre la RLT (Representación Legal de los Trabajadores) y la Dirección de la empresa.

Objetivos: En 2011 se comunicará a través de la intranet en la parte información corporativa, un enlace donde se publicarán todos los acuerdos del comité paritario (Dirección-RLT) de seguridad y salud que deriva de la negociación colectiva.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: Se levantan actas en cada reunión y en la siguiente se revisan los puntos abiertos de la reunión anterior haciendo un seguimiento del cumplimiento de las conclusiones adoptadas en la anterior. También, y en cumplimiento del Convenio Colectivo, existen comisiones paritarias de Formación y Seguridad y Salud. En la comisión de formación se debaten todos los temas relacionados con el diagnóstico y los planes de formación, así como el seguimiento y cumplimiento del mismo. También se debaten en esta comisión las ayudas y subvenciones que se puedan solicitar y obtener para los planes de formación, que además, deben ser solicitadas, en todos los casos, con informe de la RLT (Relación Legal de los Trabajadores).

En el Comité de Seguridad y Salud se informa, debaten y acuerdan todos los temas relacionados con la calidad de trabajo y la seguridad y salud de los empleados.

Además, en la mesa de negociación la Dirección reporta cuantos datos económicos sean precisos para facilitar el análisis de las propuestas de la compañía.

Objetivos: Para 2011 se constituirá un equipo de trabajo entre los miembros del comité de Seguridad y Salud para la realización del estudio de la evaluación de los riesgos psicosociales.

Además se creará un Site (espacio específico) de Seguridad y Salud en la Intranet.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel cuenta con distintas vías y mecanismos para escuchar y atender tanto las sugerencias de sus empleados como las críticas de los mismos.



Destacar las reuniones con toda la plantilla con el Director General y el Presidente semestrales y cada vez que hay un hito relevante. Las reuniones de los Directores, Gerentes con sus equipos constituyen el mecanismo fundamental de comunicación ascendente/descendente. Además, se continúa con la buena práctica de realizar los desayunos con el Director General, mecanismo que permite a las personas de la organización obtener información directa sobre la marcha de la Compañía a la vez que se recogen inquietudes, sugerencias, dudas, etc. de los empleados.



Periódicamente se hace un estudio de clima laboral basado en una encuesta a todo el personal que evalúa la satisfacción de todos los empleados con los principales temas de gestión de la Compañía (el próximo se realizará en enero de 2011). Además, los departamentos corporativos, impulsores de políticas transversales ponen a disposición de todo el personal de Euskaltel, un correo electrónico al cual todos los empleados pueden enviar las sugerencias/críticas en cualquier momento durante todo el año sin que tengan que esperar a las reuniones o la encuesta de empleados.



Objetivos: En enero realizar una encuesta de clima laboral, para la cual previamente se ha realizado un ejercicio



cualitativo con diferentes grupos de trabajo de empleados para identificar cuáles son sus inquietudes más importantes. Frutos de los cuales se mejorará el cuestionario.

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | | |
|---|-------------------|---|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo |  | |

|  Políticas | | | |
|---|--------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | Código de conducta |  | Objetivos del Convenio (2009-2013) en materia de comunicación (Art. 34 y 37) |
| | Convenio colectivo | | Objetivos del Convenio (2009-2013) en materia de comunicación (Art. 34 y 37) |
| | Política de RSE | | Objetivos del Convenio (2009-2013) en materia de comunicación (Art. 34 y 37) |

|  Acciones | | | |
|--|---------------|---|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | Acción social |  | Comunicar en la intranet acuerdos del Comité Paritario de Seguridad y Salud |
| | RSE | | Comunicar en la intranet acuerdos del Comité Paritario de Seguridad y Salud |

|  Seguimiento | | | |
|---|---|---|---------------------------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | Encuestas y cuestionarios de satisfacción |  | Encuesta de Clima Laboral |
| | Evaluaciones anuales | | Encuesta de Clima Laboral |
| | Reuniones de equipo | | Encuesta de Clima Laboral |

Leyenda:  Progresada adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora





• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: El trabajo forzoso no representa un riesgo para Euskaltel. Tanto la Legislación vigente en el entorno geográfico de actuación, el convenio colectivo como en el Código de Conducta de la organización defienden el respeto y protección de los derechos laborales básicos, de los derechos humanos y libertades. Siendo objeto de consideración como falta muy grave cualquier conducta en contra de este principio (Art. 28 del Convenio Colectivo).

Objetivos: Revisión del cumplimiento de lo establecido en Convenio a través de los órganos establecidos en el mismo.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En diciembre de 2010 se ha firmado el último convenio colectivo, que tiene vigencia desde el año 2009 hasta 2013, que regula las condiciones laborales de todos los aspectos de la relación entre la Compañía y sus empleados como las horas de trabajo anuales por empleado, así como las vacaciones y días festivos, permisos y licencias. En este Convenio se encuentran definidas la política de conciliación laboral de Euskaltel (pasando a partir de 2011 de jornada partida a jornada continua)

El Código Ético y de Conducta establece, relacionado con este aspecto, los siguientes apartados:

* Ningún tipo de discriminación sea por sexo, raza, religión o cualquier otro motivo; * Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional entre otros.

Objetivos: El convenio en su anexo I establece: "Como medida de control de la situación las partes se emplazan en Comisión Paritaria, a los seis meses de la firma del presente Convenio, a realizar un análisis de situación y aplicación en el periodo, de las actividades hechas fuera del horario habitual. De forma extraordinaria y, a petición justificada de las partes

podrá convocarse dicha Comisión en cualquier momento dentro del periodo. La Comisión analizará las condiciones compensatorias en los casos excepcionales en tanto en cuanto no se resuelva dicha excepción de forma organizativa y estable. La Dirección de RRHH informará mensualmente a la RLT al respecto."



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C111)

Respuesta: SI

Implantación: El establecimiento de un Sistema de Gestión acorde con la norma OHSAS 18001, así como su certificación por un tercero (AENOR). El mantenimiento anual de dicha certificación supone una acción para apoyar este principio, en la medida que garantizan el cumplimiento de la legislación vigente.



Euskaltel ,desde su constitución, no ha tenido ninguna denuncia de sus empleados relativa a lo recogido en este principio, ni tampoco de ningún órgano de control e Institución relacionada con esta materia.



Objetivos: El nuevo convenio tiene por objetivo la revisión en el periodo 2011-2013 del protocolo sobre acoso laboral: sexual y relativo al mobbing.

De igual forma en el periodo 2011-2013 se desplegarán los enfoques que recoge el nuevo convenio en lo relacionado con el Teletrabajo, para lo que se constituirá un grupo de trabajo que analiza la incorporación del teletrabajo a nuestra organización.



Con el nuevo convenio colectivo se implantarán nuevas medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar para los empleados. Entre estas medidas se destacan: la jornada continuada para todos los empleados y una subida salarial que vincula la misma a la mejora de la productividad de la compañía.


• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | | |
|---|-------------------|---|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo |  | |

|  Políticas | | | |
|---|-----------------------|---|---|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | Código ético/conducta |  | Lo estipulado en el nuevo convenio firmado en diciembre de 2010 |
| | Convenio colectivo | | Lo estipulado en el nuevo convenio firmado en diciembre de 2010 |



|  Acciones | | | |
|--|----------|---|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | RSE |  | Desarrollo del nuevo Convenio Colectivo en su Plan de Igualdad |

|  Seguimiento | | | |
|---|------------------------------------|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | | | |

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: El trabajo infantil no resulta un factor de riesgo en la cadena de valor de Euskaltel. No lo es ni para las actividades que se realizan de forma directa ni para aquellas que subcontrata.

Euskaltel no tiene riesgo ya que tiene localizado todo su ámbito de actividad en el estado español por tanto sujeto a la legislación vigente y sin riesgo. Esta situación se prolongará a lo largo de los años de vigencia del plan Estratégico 2011-2013.

Objetivos: Continuar la formación y sensibilización tanto del equipo humano de la Dirección de Compras, como de los proveedores a través de la sensibilización y del proyecto tractor para asegurarnos de que todos conocen nuestros compromisos con los 10 principios del pacto mundial.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel cumple con las leyes vigentes en la materia, acordes con la normativa internacional de aplicación (OIT, ONU, etc.). Es por ello que en la política de contratación de personal de Euskaltel, se contempla el respeto a los derechos humanos y laborales recogidos en esas dichas normas.

No obstante Euskaltel consciente de que el riesgo puede aumentar cuando se aumenta el nivel de subcontratación y cuando se recurre a proveedores de países emergente, durante 2010, en el momento de homologación del proveedor, a la hora de informarle sobre las políticas de la compañía, se ha hecho especial hincapié en el compromiso de Euskaltel con el Pacto Mundial y por tanto en los 10 principios que impulsa (se les solicita en función del riesgo que se considere, certificados expresos que permitan la verificación de su política para la erradicación del trabajo infantil). Asimismo, se les ha informado de la política de RSE, y del Código Ético de Proveedores, que tiene como uno de sus requisitos el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y por tanto la erradicación del trabajo infantil.



Objetivos: En 2011, con objeto de seguir trabajando en la prohibición del trabajo infantil, se continuará comunicando a los nuevos proveedores de la adhesión de Euskaltel al Pacto Mundial y también se les trasladará la política de RSE. En octubre 2011 coincidiendo con la Semana Europea de la Calidad, Euskaltel realizará un evento donde trasladará a sus proveedores su política de Responsabilidad Social con un énfasis especial en los Principios del Pacto Mundial y en el nuevo código ético de proveedores.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: *Acción 1: Para asegurarse del cumplimiento de todo lo descrito en el apartado políticas, al igual que en años anteriores, durante el 2010, Euskaltel ha solicitado certificados a determinados proveedores de riesgo por la naturaleza de los materiales que comercializan, que garanticen la ausencia de esta forma de trabajo. (Adjuntamos un certificado de un proveedor evidenciando su cumplimiento de las políticas que le exige Euskaltel).*

Acción 2: Además, Euskaltel ha colaborado con diversas asociaciones sin ánimo de lucro que tienen como objetivo la defensa de los derechos de los niños, impulsando que estas asociaciones desarrollan como por ejemplo: Fundación Vicente Ferrer.

Acción 3: Llevar a cabo una campaña de sensibilización de RSE en la que, entre otros temas, se tratan los 10 principios del Pacto Mundial con objeto de dar a conocer y concienciar a todos los trabajadores tanto de su existencia como de la importancia de los mismos.

Acción 4: Almuerzo solidario. Coincidiendo con el periodo navideño se organiza un almuerzo de los empleados donde el dinero recaudado se destina a una ONG con proyectos relacionados con este Principio.


Objetivos: Objetivo 1: 2011 Seguir Informando en el momento de la homologación del proveedor de las políticas de la compañía con especial hincapié en nuestro compromiso con el Pacto Mundial cuando el proveedor sea de fuera de la Unión Europea o el producto tenga su origen de fabricación fuera de la Unión Europea.


Objetivo 2: Además Euskaltel en 2011 continuará desarrollando acciones de patrocinio y ayuda a diferentes asociaciones involucradas y que ayuden a defender los derechos infantiles.


Podemos decir como resumen que estamos apoyando iniciativas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, con especial hincapié en aquellas que busquen la reducción del hambre y las que estén relacionadas con la educación y desarrollo de la mujer (en 2011 firmaremos el Programa de Empoderamiento de la Mujer impulsado por la ONU).

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | | |
|-------------------|-------------------|---|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo |  | |

| Políticas | | | |
|-------------------|--------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | Código Ético |  | Comunicar a nuevos proveedores nuestra adhesión al P. mundial y política RSE |
| | Convenio colectivo | | Comunicar a nuevos proveedores nuestra adhesión al P. mundial y política RSE |
| | Normativa vigente | | Comunicar a nuevos proveedores nuestra adhesión al P. mundial y política RSE |
| | Política de RSE | | Comunicar a nuevos proveedores nuestra adhesión al P. mundial y política RSE |

| Acciones | | | |
|-------------------|---------------|---|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | Acción social |  | En la homologación del proveedor informar adhesión al Pacto Mundial |
| | RSE | | En la homologación del proveedor informar adhesión al Pacto Mundial |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | | | |

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En el año 2008, se llevó a cabo un Diagnóstico de Igualdad de Oportunidades. En dicho Diagnóstico se ha constatado una serie de cuestiones tales como: - El rol de cuidado familiar se asocia mayoritariamente a las mujeres, ya que son ellas las que se acogen a las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en mayor medida. - Existe la posibilidad de estudiar horarios individuales especiales por interés social, familiar u organizativo. En la actualidad el 100% de los hombres y el 100% de las mujeres disponen de contrato indefinido. - Con respecto a la distribución de mujeres y hombres, se observa una mayor concentración de éstas en las franjas más jóvenes de edad (el 64,3% de las mujeres son menores de 40 años, frente al 48,3% de los hombres. -En todos los órganos de decisión, la presencia es mayoritariamente masculina, siendo la representación femenina, en el mejor de los casos de un 23% aproximadamente en el caso del cuadro de mandos intermedios (Gerentes).

Euskaltel fruto de los diferentes estudios de satisfacción de personas y de los focus group que se realizan antes y después de las mismas, venía identificando las crecientes expectativas que surgían en los empleados en todo lo relacionado con los horarios, la productividad, y la conciliación de la vida profesional y personal. Por ello se ha realizado un análisis tanto de los horarios de trabajo y su impacto en la operativa de la organización.

También durante 2010 se inició una colaboración con el departamento de Asuntos Sociales y Empleo del Gobierno Vasco para desarrollar un modelo empresarial que anime a las empresas vascas a acogerse a horarios más racionales y de conciliación.

Los edificios donde se desarrollan las actividades de Euskaltel, contruidos a partir del diseño y políticas de Euskaltel, disponen de todas las medidas legales para ser considerados edificios accesibles.

Objetivos: Objetivo 1: Poner en marcha en 2011 horarios más racionales y de conciliación fruto de la firma del nuevo convenio colectivo y de los análisis realizados.

Objetivo 2: Con la firma del nuevo convenio colectivo se dispone de un periodo de 3 años para la negociación de un Plan de Igualdad con la RLT.



Objetivo 3: Como resultado de la encuesta de clima laboral a realizar en 2011, se analizarán los resultados relacionados con este Principio y se establecerán los planes de acción correspondientes; los focus group previos indican que un tema a abordar será el de la igualdad.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Las diferentes Políticas que dan respuesta a lo recogido en este Principio las tenemos recogidas en el Convenio Colectivo:

Política de Conciliación

Política de igualdad

Política de Diversidad

Política de Empleo: Apostando por una estabilidad de la plantilla, donde actualmente el 98,30% de la plantilla tiene contrato de carácter fijo, indefinido y de jornada completa.

Además, y como desarrollo de la Misión de la compañía ("...contribuir al desarrollo económico y social de la CAPV"), Euskaltel seguirá desarrollando su política de colaboración con todos los agentes de la sociedad donde desarrolla su actividad, para impulsar la Gestión Avanzada y la compartición de buenas prácticas de gestión.

Objetivos: Objetivo1: Con el nuevo convenio se abre un plazo de 3 años para desarrollar las políticas recogidas en convenio.

Objetivo 2: Definir en 2011 una Política de Género que recoja todas las actividades de la Compañía.

Objetivo 3: Desarrollar la Política de Diversidad que nos lleve desde una situación actual de cumplimiento de la LISMI, a través de diferentes iniciativas que la Ley permite para su desarrollo, a un modelo donde haya un programa para la incorporación de personas con discapacidad en la plantilla.

Objetivo 4: Continuar con la colaboración con el departamento de Asuntos Sociales y Empleo del Gobierno Vasco para desarrollar un modelo empresarial que anime a las empresas vascas a acogerse a horarios más racionales y de conciliación.

Objetivo 5: Continuar con el programa de colaboración con la Universidad Pública Vasca, así como con la Universidad de Deusto para la incorporación de jóvenes estudiantes en prácticas mediante programas de colaboración universitaria.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P6C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En 2010 se continúa con la política de apoyo a la conciliación de la vida laboral y personal entre



cuyas acciones está el seguir organizando, con carácter general, las reuniones y la formación en horario de mañana, teniendo en cuenta a las personas que están en jornada a tiempo parcial por cuidado de menores.

También durante 2010 se inició una colaboración con el departamento de Asuntos Sociales y Empleo del Gobierno Vasco para desarrollar un modelo empresarial que anime a las empresas vascas a acogerse a horarios más racionales y de conciliación. Enmarcado en este programa se ha colaborado en el III World Café de Euskadi para la igualdad : Innovando en en concepto de conciliación.

Durante 2010 se continuó con el programa de colaboración con la Universidad Pública Vasca, así como con la Universidad de Deusto para la incorporación de jóvenes estudiantes en prácticas mediante programas de colaboración universitaria.

Durante 2010 se comenzó un programa de colaboración con ADECCO para la sensibilización del personal en los aspectos relacionados con la LISMI.

Objetivos: Objetivo 1:A finales de 2010 se firma el nuevo Convenio que permitirá establecer en 2011 el horario de jornada continuada para toda la plantilla.

Objetivo 2:El nuevo convenio tiene por objetivo la realización en el periodo 2011-2013 de un plan de igualdad una de cuyas acciones es el establecimiento e implantación del protocolo sobre acoso laboral: sexual y relativo al mobbing.

Objetivo 3: Continuar durante 2011 la colaboración con el departamento de Asuntos Sociales y Empleo del Gobierno Vasco para desarrollar un modelo empresarial que anime a las empresas vascas a acogerse a horarios más racionales y de conciliación, actuando como modelo de empresa avanzada en en el desarrollo de estas políticas. Enmarcado en este programa se colaborará en el IV World Café de Euskadi para la igualdad (La jornada tendrá por propósito detectar los "verdaderos ámbitos de influencia" y cómo utilizarlos).

Objetivo 4: Continuar con el programa de colaboración con la Universidad Pública Vasca, así como con la Universidad de Deusto para la incorporación de jóvenes estudiantes en prácticas mediante programas de colaboración universitaria.

Objetivo 5: Durante 2011 se continuará con el programa de colaboración con ADECCO para la sensibilización del personal en los aspectos relacionados con la LISMI.

Objetivo 6: Como resultado de la encuesta de clima laboral a realizar en 2011, se analizarán los resultados relacionados con este Principio y se establecerán los planes de acción correspondientes; los focus group previos indican que n tema a abordar será el de la igualdad.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

Directivos frente a empleados: 5,64 %



Directivos mujeres: 12,9 %

Directivos hombres: 87,1 %

Mujeres: 39,45 %

Hombres: 60,55 %

Mayores de 45 años: 17,09 %

Menores de 30 años: 5,27 %

Empleados no nacionales: 1 %

Empleados con contrato fijo: 98,3 %

Implantación: El Consejo de Administración de Euskaltel está compuesto por 13 Consejeros (12 hombre y una mujer), de los cuales 11 tienen voz y voto. De esa forma, en el Consejo de Administración de Euskaltel está representado el 100% de su capital social, aunque el 95,76% con voz y voto.

De los 11 Consejeros con voz y voto, a excepción del Presidente y el Consejero Director General, que también son ejecutivos al poseer funciones de gestión de la marcha de la Compañía, el resto tienen el carácter de Consejeros Externos Dominicales, ya que representan al accionariado de la Compañía.

No forma parte del Consejo ningún Consejero independiente, es decir, no sujeto ni a la gestión de la Compañía ni al capital. Además de los Consejeros, forma parte del Consejo un Secretario no consejero.

El cargo de Consejero no es retribuido.

Por otra parte, no existe ningún procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los Consejeros, al ser todos los Consejeros externos designados por los accionistas de acuerdo a sus propios procedimientos.

El Consejo ha designado dentro de su seno una Comisión Ejecutiva y un Consejero Director General.

Objetivos: Euskaltel dentro de su Plan Director de Responsabilidad Social tiene como objetivo impulsar la política de Igualdad recogido también en su Convenio Colectivo. También tiene previsto en 2011 firmar el compromiso con la promoción de la igualdad de la mujer en todos los niveles mediante la firma de la iniciativa del Pacto Mundial y UNIFEM (Fondo de desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer): Empoderamiento de la Mujer

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Actualmente se informa de quienes son los accionistas y quién es el Comité de Dirección de la Compañía.

Objetivos: La web corporativa incorporará de manera clara y accesible la información sobre la composición de los órganos directivos y el resto de la plantilla.

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: El mecanismo que utiliza Euskaltel para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación es el procedimiento de tratamiento de acoso laboral.

Objetivos: Con la firma del nuevo convenio colectivo y durante el trienio que queda de su vigencia se revisará este procedimiento de tratamiento de acoso laboral, al amparo del Art. 34 del Convenio.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

Respuesta: 0

Implantación: En 2010 no se ha abierto ningún expediente.

Objetivos: Continuar con la labor de sensibilización y control sobre estas materias en todos los niveles de la organización. Participando en foros para identificar buenas prácticas de gestión en dicha materia.

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | | |
|---|-------------------|---|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo |  | |

|  Políticas | | | |
|---|-----------------------|---|---|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | Código ético/conducta |  | Lo establecido en el convenio Colectivo |
| | Convenio colectivo | | Lo establecido en el convenio Colectivo |
| | Política de RRHH | | Lo establecido en el convenio Colectivo |
| | Política de RSE | | Lo establecido en el convenio Colectivo |

| Acciones | | | |
|-------------------|---|------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | Creación o aplicación protocolo prevención de acoso | | Implantación del protocolo sobre acoso laboral |
| | Diagnostico de igualdad | | Implantación del protocolo sobre acoso laboral |
| | Formación | 😊 | Implantación del protocolo sobre acoso laboral |
| | LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI | | Implantación del protocolo sobre acoso laboral |
| | Medidas de género | | Implantación del protocolo sobre acoso laboral |
| | Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades | | Implantación del protocolo sobre acoso laboral |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|------------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| Empleados | Intranet | 😊 | Publicar estos datos en la web corporativa |
| | Memoria sostenibilidad | | Publicar estos datos en la web corporativa |
| | Registros oficiales | | Publicar estos datos en la web corporativa |

Leyenda: 😊 Progreso adecuado 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: El enfoque preventivo de Euskaltel se desarrolla desde el Sistema de Gestión alineado con la ISO 14001 y EMAS que definen la sistemática de mejora continua a aplicar por Euskaltel en aspectos ambientales.

Para impulsar nuestro enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, cabe destacar que Euskaltel tiene definido un proceso para realizar los lanzamientos de nuevos productos, una de cuyas actividades consiste en realizar un análisis de procesos en el que se tiene en cuenta las implicaciones que para todas las áreas de la empresa tiene el nuevo producto.

Uno de los apartados que se analiza son las implicaciones ambientales del nuevo producto, de forma que, preventivamente en la fase de diseño, se pueda minimizar su impacto en el medio ambiente.

Por otro lado, se definen y se trasladan a los departamentos implicados los requisitos desde un punto de vista de minimizar el impacto ambiental deben cumplir los productos comprados con especial atención los terminales móviles y equipos de clientes. También se han realizado acciones para comunicar a nuestros proveedores buenas prácticas ambientales en el diseño, y producción de los materiales suministrados a Euskaltel.

A lo largo del 2010 se han publicado distintas noticias/artículos encaminados a la sensibilización en materia ambiental animando asimismo a la participación y aportación de ideas por parte de los empleados de Euskaltel.

Estas publicaciones se han completado con el inicio en octubre de 2010 de una Campaña de Sensibilización de RSE, cuyo objetivo es hacer extensible la RSE en la organización. Esta sensibilización se basa en que cada mes se proponga un tema de RSE (Económico, Social o Ambiental) y sensibilizar de alguna manera a la plantilla de Euskaltel principalmente a través de la intranet y con charlas de personas expertas en temas de RSE.

Objetivos: •Ampliación de los sectores de proveedores traccionados (cinco sectores): definición de criterios para los nuevos sectores, trasmisión a proveedores y medición de resultados.

•Desarrollo de las acciones de sensibilización en RSE definidas en el plan de comunicación de 2010.

•Puesta en marcha del voluntariado corporativo en el cual se valorará y se posibilitará la opción de poder llevar a cabo acciones solidarias desde un enfoque ambiental.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera,



vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel ha establecido controles operacionales y seguimientos sobre aquellos consumos, residuos y emisiones que considera importantes en relación a la naturaleza de nuestra actividad, tanto si proceden de aspectos ambientales significativos, como si no. En este sentido, estamos desarrollando diferentes acciones para alinearnos con las directrices comunitarias y la política ambiental establecida en el País Vasco: acciones de prevención (minimización en origen y reutilización), valorización (reciclaje y recuperación energética), y eliminación (vertido controlado).

En 2010 hemos continuado potenciando fundamentalmente las acciones de prevención, en concreto, control y reducción de consumos de energía y de recursos naturales (energía eléctrica, gasóleo y agua); reducción de consumo de materiales, en especial el consumo de papel, reutilización de equipos y materiales (venta de terminales móviles usados, y de ordenadores personales para su reutilización); y aumento en la utilización de materiales reciclados (papel reciclado).

Respecto al consumo de energía se ha definido y puesto en marcha un Plan de Eficiencia energética con acciones que encaminadas a la reducción de consumo energético (freecooling, virtualización de servidores, etc.). Asimismo, se continúa con las medidas e iniciativas que se pusieron en marcha en el 2009 con objeto de reducir el consumo eléctrico optimizando los tiempos de encendido y apagado de equipos informáticos y sensibilizando al respecto.

En cuanto al consumo de agua, se han realizado acciones de sensibilización buscando la reducción y el uso responsable. Para la reducción de las emisiones de CO2 en cambio, se ha definido y se ha puesto en marcha un Plan de Gestión de CO2 con objetivos de reducción de las emisiones para el 2010.



Objetivos: •Ejecución del Plan de Eficiencia energética definido para 2011.


- Definir y poner en marcha un plan de reducción de CO2 de acuerdo a la metodología seguida hasta el momento: 1. Calcular las emisiones reales del año anterior, 2010, y verificarlas externamente. 2. Definir el Plan de Reducción para 2011. 3. Ponerlo en marcha.
- Implantar los requisitos de la norma ISO 14064-1: Cuantificación e informe de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Apoyar los planes definidos (Eficiencia Energética, STOP CO2, etc.) con comunicaciones encaminadas a la sensibilización a través de la Intranet.
- Cálculo de la Huella de carbono

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | | |
|-------------------|---------|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | | | |

| Políticas | | | |
|-------------------|-----------|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | | | |

|  Acciones | | | |
|--|---|---|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | Acción social (proyectos relativos al medio ambiente) | | Ampliar los sectores de proveedores traccionados/Puesta en marcha del voluntaria |
| | Formación en el respeto del medio ambiente |  | Ampliar los sectores de proveedores traccionados/Puesta en marcha del voluntaria |
| | Sensibilización en materia medio ambiental | | Ampliar los sectores de proveedores traccionados/Puesta en marcha del voluntaria |

|  Seguimiento | | | |
|--|------------------------------------|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | | | |

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel dispone de una política de Gestión Ambiental de Euskaltel desarrollada a través de su Sistema de Gestión, el cual responde a los requisitos del Reglamento Europeo EMAS III y a los de la norma internacional UNE-EN ISO 14001.

El tener un Sistema de Gestión certificado respecto a estas normas ambientales, hace que Euskaltel identifique anualmente sus riesgos y responsabilidades en materia ambiental, fijándose objetivos anuales de mejora para aquellos aspectos ambientales que resultan significativos.

En 2010 Euskaltel ha realizado su evaluación de aspectos ambientales, definiéndose aquellos que resultan significativos en función de su actividad, esta información es pública y se recoge en la Declaración Ambiental EMAS. La identificación y evaluación de aspectos ambientales de 2010 ha sido verificada por Aenor a través de la auditoría del Sistema de Gestión conforme a la norma UNE-EN ISO 14001 y a través de la verificación de la Declaración Ambiental EMAS.

Esta información también ha sido recogida en la Memoria de Sostenibilidad validada conforme a los requisitos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI), habiendo recibido la calificación A+ (máximo nivel posible).

Objetivos: Se define como objetivo para 2011 renovar la verificación de la Declaración Ambiental según EMAS III y la certificación del Sistema de Gestión Ambiental según la Norma UNE-EN ISO 14001. Asimismo, se redactará la Memoria de Sostenibilidad referente al año 2010 según el GRI3 cruzada con los 10 principios del Pacto Mundial, con el objetivo de obtener la calificación A+. También se analizará la huella de carbono de la compañía.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel ha establecido y difundido, tanto interna como externamente, su Política del Sistema de Gestión Integrado que recoge los compromisos que Euskaltel adquiere con respecto al Medio Ambiente. En 2010 se ha



enviado una comunicación escrita a proveedores, contratistas y distribuidores informándoles, de nuevo, sobre la importancia de la Política de carácter ambiental establecida, sobre los aspectos medioambientales significativos e impactos que se pueden generar por su trabajo y sobre su responsabilidad respecto al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión y las consecuencias en caso de su no cumplimiento. Asimismo, esta Política del Sistema de Gestión Integrado está publicada en la web de Euskaltel, por lo que su consulta está a disposición del público en general.

Para enmarcar y apoyar el compromiso de Euskaltel con la sostenibilidad, se ha establecido también una Política de RSE que recoge el compromiso de protección del medio ambiente y reducción de los impactos negativos de las actividades de Euskaltel.

Objetivos: Continuar en 2011 con la difusión a los nuevos proveedores y contratistas la Política de Gestión Ambiental establecida por Euskaltel, a través de una comunicación de buenas prácticas adjuntándoles las siguientes políticas: la política de SGE y la política de RSE.

Continuar en 2011 con la publicación de políticas, Declaración Ambiental EMAS, Memoria de Sostenibilidad a través de la web, actualizando la información contenida.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: El conjunto de iniciativas que despliega Euskaltel para fomentar una mayor responsabilidad ambiental se recogen desde 1999 en los sucesivos Planes Directores Ambientales, que se han ido renovando cada tres años. El Plan Director constituye la estrategia y marca los programas y acciones a implantar y desarrollar para la gestión del impacto sobre el medio ambiente.

En 2010, Euskaltel ha renovado su compromiso en favor del medio ambiente mediante el despliegue de su Plan Director 2007-2010 para dicho año, estableciendo un conjunto de objetivos que toman en cuenta la evolución previsible de las distintas áreas del medio ambiente, la respuesta de los agentes implicados, el vínculo con nuestra estrategia empresarial general, el compromiso con la sostenibilidad y la alineación con la "Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible 2002-2020" y el "II Programa Marco Ambiental del País Vasco 2007-2010".

Desde octubre de 2010 se ha realizado una campaña de sensibilización de la RSE para concienciar a la plantilla de lo que es y qué es lo que conlleva. Esta campaña se compone de 12 meses 12 causas. A cada mes se le asigna un tema y durante las semanas de dicho mes se lanzan noticias sobre dicho tema.

Objetivos: En 2011 es necesario definir un nuevo Plan Director Ambiental, alineado con el nuevo Plan Estratégico 2011-2013. Sin embargo y de acuerdo con el enfoque de desarrollo de la Responsabilidad Social de Euskaltel, en esta ocasión, el Plan Director Ambiental se integrará en un Plan Director de RSE 2011-2013, que constituye la estrategia y marca los programas y acciones a implantar y desarrollar para la gestión del impacto sobre lo social, el medio ambiente y lo económico.

En 2011 se organizarán eventos relacionados con RSE en Euskaltel, así para el 2011 se quiere concretar un evento con el pacto Mundial.

En 2011 se continuará con el programa de formación-sensibilización relacionado con la política de RSE con los empleados.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Sistema de Gestión de Euskaltel establece la sistemática para realizar el seguimiento y mejora del desempeño ambiental de la compañía.

Teniendo en cuenta los objetivos fijados para 2010 en el Plan Director Ambiental, los resultados de la evaluación de aspectos ambientales y el desempeño ambiental en el año anterior, Euskaltel define sus objetivos anuales en materia de Medio Ambiente para 2010, que se despliegan a través de los procesos implicados, definiéndose los programas necesarios, con sus acciones, metas responsables correspondientes. A través del seguimiento periódico de estos objetivos, se realiza un control de su consecución, complementándose con el resto de indicadores fijados en el Cuadro de Mando Ambiental.

Estos objetivos, indicadores y metas están documentados y son comunicados a toda la compañía a través de la intranet, cuando se planifican y periódicamente para impulsar acciones de sensibilización, y a través de las memorias buscando la sensibilización (Memoria Ambiental EMAS y a la Memoria de Sostenibilidad, localizables fácilmente en la web de la Compañía en su apartado: Nosotros/responsabilidad social).

Objetivos: En 2011 se definirán los objetivos, metas y programas ambientales a partir de los aspectos ambientales que han sido valorados como significativos en 2011 y del desempeño ambiental en 2010, fundamentalmente.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)


Respuesta: 40,4 %


Implantación: Euskaltel centra su análisis en el conjunto de proveedores que debido a la naturaleza de su actividad, tienen mayor impacto sobre el medio ambiente (89 proveedores y contratas donde se incluyen los gestores de residuos).


En este conjunto de empresas se analiza cuáles disponen del certificado ISO 14001. Euskaltel con objeto de tener conocimiento del nivel conseguido por sus proveedores en cuanto a la implantación de sistemas de gestión y disponer de información para acciones de tracción con ellos, se ha enviado de nuevo un comunicado a los mismos coincidiendo con las fiestas navideñas recordando nuestro compromiso con la sostenibilidad. Como resultado del análisis de los cuestionarios recibidos se plantea seguir traccionando con ellos para impulsar la mejora continua en aspectos ambientales.


Objetivos: En 2011 se plantea realizar tracción en 5 sectores implantando criterios de compra verde en el proceso de compras.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | | |
|-------------------|---------|---|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | Otros |  | |

| Políticas | | | |
|-------------------|--|---|---|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | Manual de Calidad y Medioambiente |  | Difundir a los nuevos proveedores y contratas la Política Gestión Ambiental |
| | Política de calidad, medioambiente y seguridad | | Difundir a los nuevos proveedores y contratas la Política Gestión Ambiental |
| | Sistemas de Gestión de Calidad | | Difundir a los nuevos proveedores y contratas la Política Gestión Ambiental |
| | Sistemas de Gestión Medio Ambiental (SGMA) | | Difundir a los nuevos proveedores y contratas la Política Gestión Ambiental |

| Acciones | | | |
|-------------------|----------|---|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | RSE |  | Nuevo Plan Director de RSE 2011-2013; traccionar con proveedores ... |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|---|---|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales |  | Definición de los objetivos, metas y programas ambientales para 2011 |
| | Responsable Medioambiente | | Definición de los objetivos, metas y programas ambientales para 2011 |

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Ya desde el enunciado de su misión de "facilitar herramientas de comunicación y gestión de la información para personas y empresas", Euskaltel busca el desarrollo y difusión en la sociedad de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

El uso de las nuevas tecnologías de la información, es decir, el conjunto de servicios que Euskaltel presta a sus clientes, lleva aparejado un menor uso de recursos, ya que la generalización del uso de las telecomunicaciones, posibilita la realización de innumerables gestiones a distancia (trámites con la Administración, realización de compras, comunicaciones entre personas, recepción de facturas, comunicaciones bancarias...), que evitan el consumo de combustibles por desplazamientos, el consumo de materiales como el papel, etc., promoviendo así conductas respetuosas con el medio ambiente,

Euskaltel potencia estos usos en la sociedad a través de la realización de formaciones a diversos colectivos a través de la Fundación Euskaltel para romper la brecha digital, realizadas en 2010.

Euskaltel ha puesto en marcha la herramienta "canal on line" en 2010 para facilitar la comunicación con sus clientes posibilitando la realización de contrataciones por parte de éstos a través de la web corporativa.

Entre sus empleados promueve acciones para la reducción de desplazamientos por motivos de trabajo, lo cual genera un ahorro de combustible y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, por ejemplo, el uso de video conferencias, evitando desplazamientos o la puesta a disposición de los empleados de un pool de vehículos de bajo consumo para los desplazamientos laborales.

Por otra parte, colaborando a la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, en 2010 se han revisado los requisitos ambientales exigibles a las compras de equipamientos de cliente, de forma que se exija el cumplimiento de determinadas condiciones establecidas para su diseño y fabricación, habiéndose comunicado a los departamentos implicados.

Euskaltel prioriza las acciones de prevención y valorización de residuos frente a eliminación. Por ejemplo: en 2010 se han realizado donaciones a ONGs de teléfonos móviles usados (campaña de recogida de móviles "Dona tu móvil" promovida por las ONG Alboan y Cruz Roja) y venta de teléfonos móviles usados a empresas especializadas, todo ello en lugar de entregarlos a gestores de residuos para su reciclado.

En 2010, Euskaltel continúa con el Plan de Eficiencia Energética, en la que destacan orientadas al uso de tecnologías



respetuosas con el medio ambiente y que buscan el ahorro energético como son el freecooling y la virtualización de servidores.

Uno de los objetivos de la Fundación Euskaltel es impulsar el desarrollo de la vida digital en la sociedad, acercando/educando en las nuevas tecnologías a aquellos colectivos que les resulta más complicado su aprendizaje (personas mayores, con menos recursos, con discapacidad...) o en colectivos que muestran su interés por continuar su aprendizaje (jóvenes, profesores...).

•Acciones formativas (GRI:PA2)

El proyecto Eskola Euskaltel agrupa todas las actividades de formación dirigidas a los grupos de interés externos al colectivo de empleados de Euskaltel. Con este proyecto se persigue tanto la mejora de la cualificación técnica y profesional de los proveedores como el incremento del número de profesionales vinculados a las telecomunicaciones disponibles en el mercado laboral.

Para ello se utiliza como apoyo un aula móvil con 14 ordenadores y todos los medios necesarios para impartir clases. Desde septiembre del 2.008 se han impartido más de 250 cursos con una participación de más de 3.000 personas.

Por otro lado, desde 1999, Euskaltel colabora en la creación de empleo con un conjunto de acciones formativas para técnicos, instaladores y comerciales del sector de telecomunicaciones y para otros sin experiencia que desean incorporarse laboralmente al sector.

En 2010 se ha realizado 15 cursos presenciales, formando a 254 colaboradores, con un total de 1.253 horas impartidas.

Se han realizado diversas actuaciones de formación con las Agencias de Desarrollo Locales: con Tolosaldea, en la colaboración de la semana de las TICs de Tolosaldea con una participación de 178 personas formadas, también hemos participado en la semana del comercio en Irún con una participación de 120 personas formadas en el aula móvil de Euskaltel.

Objetivos: Ejecutar el Plan de Eficiencia Energética definido para 2011, que incluye acciones como: apagado de luminarias en zonas comunes y salas, estudio sobre eficiencia en la iluminación del edificio 809 (Iluminación perimetral), estudio sobre el apagado automático de PCs, cierre del proyecto de implantación de free cooling en varias centrales de conmutación, estudio del consumo del equipamiento eléctrico y electrónico en nodos, eliminar o reducir los requerimientos de condiciones ambientales del aire acondicionado en centros de red, y optimización de los servidores en los CPD.

Ampliación de funcionalidades de herramienta "canal on line".

Desarrollo de un proyecto de facturación electrónica (2011-2012) para poner a disposición de los clientes de Euskaltel la posibilidad de acceder a sus facturas vía web, evitando consumo innecesario de papel.

Sustitución de parte de la flota de vehículos, incorporando vehículos de menor consumo.

Continuar en 2011 a través de la Fundación en el desarrollo de acciones para romper la brecha digital, apoyando la estrategia de Euskaltel para impulsar el desarrollo de la vida digital en la sociedad, acercando/educando en las nuevas tecnologías a aquellos colectivos que les resulta más complicado su aprendizaje (personas mayores, con menos recursos, con discapacidad...) o en colectivos que muestran su interés por continuar su aprendizaje (jóvenes, profesores...).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)

Respuesta: 2

Implantación: En 2010, Euskaltel ha realizado las siguientes acciones:

- Definición y puesta en marcha de un Plan de Eficiencia Energética que nos permita reducir nuestro consumo de energía.
- Proyecto Stop CO2: cálculo de emisiones anuales de CO2 y Plan de actuación para la reducción de emisiones de GEI en 2010.

Objetivos: • En 2011 se pretende implantar un sistema de gestión para la cuantificación, seguimiento y reducción de GEIs acorde a la norma UNE-ISO 14064-1 y al GHG Protocol

- Ejecutar el Plan de Eficiencia Energética definido para 2011, que incluye acciones como: apagado de luminarias en zonas comunes y salas, estudio sobre eficiencia en la iluminación del edificio 809 (Iluminación perimetral), estudio sobre el apagado automático de PCs, cierre del proyecto de implantación de free cooling en varias centrales de conmutación, estudio del consumo del equipamiento eléctrico y electrónico en nodos, eliminar o reducir los requerimientos de condiciones ambientales del aire acondicionado en centros de red, y optimización de los servidores en los CPD


Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)


Respuesta: 0



Implantación: En 2010, Euskaltel ha realizado acciones orientadas a la aplicación de tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente, como implantación de sistemas de freecooling para la climatización o la virtualización de CPD.

Objetivos: En 2011, se continuará con los planes de Eficiencia Energética y Planes de actuación para la reducción de emisiones de GEI.

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | | |
|---|---------|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | | | |

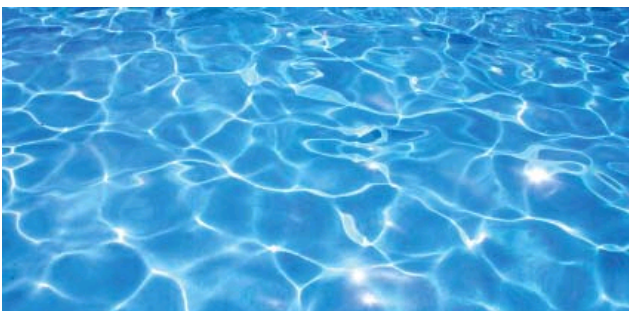
|  Políticas | | | |
|---|-----------|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | | | |

|  Acciones | | | |
|--|---------------|---|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | Acción social |  | Ejecutar el Plan de Eficiencia Energética/ Facturación electrónica |
| | RSE | | Ejecutar el Plan de Eficiencia Energética/ Facturación electrónica |



| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|------------|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| No especificado | | | |

Leyenda: 😊 Progresó adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: En el ejercicio 2008, se realizó el Plan Integral de Gestión del Riesgo Corporativo, en virtud del cual, se identificaron acciones de mejora que abarcaban todas las áreas de la empresa.

Una de las acciones derivadas de dicho Plan es la creación de la Dirección de Calidad y RSE, que tiene entre sus funciones el trabajar con todo lo relacionado con este Principio.

Fruto de dicho diagnóstico, en 2010 se ha revisado la política de RSE de la compañía y se ha puesto en marcha la implantación del sistema de gestión de la RSE mediante la Norma RS10 de Aenor, tomándose en cuenta también los requisitos de la Norma SGE21 de Forética. Con este marco de referencia tenemos desarrollado un Código Ético de Empleados que entendemos dar respuesta a los riesgos del grupo de interés clientes y empleados.

Con objeto de reforzar la eliminación de algunos riesgos en el grupo de interés empleados y proveedores, riesgos que se derivan de los diagnósticos previos para lo que se ha contado con el apoyo de la Guía Anticorrupción elaborada por la Red Española del Pacto Mundial, se aprobó a final de año un nuevo Código Ético de Proveedores con un Capítulo especial sobre aceptación de regalos.

Asimismo y como resultado del análisis de las expectativas de los grupos de interés (Encuesta de Sociedad) para con la actividad de Euskaltel, tarea que se enmarca en los análisis previos a la elaboración del nuevo plan Estratégico 20011-2013 se incorporarán en el cuadro de mando estratégico indicadores relacionados con el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés con Euskaltel.

Objetivos: Euskaltel durante 2011 hará una comunicación expresa a su cadena de valor de su compromiso con los principios del Pacto Mundial y de manera particular con el nuevo Código Ético de Proveedores. Merece destacar del nuevo convenio el artículo 28 "Faltas y Sanciones" donde se recoge expresamente que se entiende por colectivo actuaciones negativas relacionadas con los diferentes grupos de interés.

En 2011 derivado del Plan Integral de Gestión de Riesgos Corporativos de 2008, se iniciará la implantación de un Sistema de



Gestión de Seguridad de la Información según norma 27001.

En 2011 se hará una presentación, junto con la Red del Pacto Mundial, de la Guía Anticorrupción elaborada por la Red española del Pacto Mundial a los grupos de interés de Euskaltel, en un acto abierto a la sociedad. Euskaltel profundizará en el análisis de impacto de la Guía en la medida que sus actividades vayan ampliándose más allá de la CAPV.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C212)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel establece en su Código Ético de Empleados los mecanismos de seguimiento de su Política anticorrupción y soborno. Así, en el inciso 5 del mencionado Código se establece que el órgano de seguimiento será la instancia establecida para la concesión de autorizaciones o excepciones.

Por otro lado, en el marco del Convenio Colectivo firmado en diciembre del 2010, se establece dentro de su Capítulo IX bajo el artículo 28 la definición de faltas y sanciones, considerando Euskaltel que una de las faltas muy graves, entre muchas otras, lo constituye: ...f) las apropiaciones o retenciones ilícitas de fondos o bienes de la Empresa o de otros trabajadores, o la defraudación de fondos o bienes de la Empresa, con ánimo de lucro personal o a favor de terceros o dar órdenes que contravengan la legalidad vigente.

Objetivos: Continuar con la implantación de los planes de acción establecidos para impulsar la política de RSE y Política de Seguridad de la información que minimice el Riesgo Corporativo, para lo cual se continuará con la implantación del sistema de gestión de la RSE y de Seguridad de la Información (conforme a la Norma ISO 27001), reforzando la sensibilización de empleado y proveedores con el nuevo Código Ético de Proveedores.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

Respuesta: SI

Implantación: Dentro del Código Ético del Empleado, en su inciso 4, se recoge el Principio de Independencia, respecto a intereses ajenos a Euskaltel, y se establece específicamente en su apartado 3 que no se deberá recibir dinero a préstamo, comisiones y otros pagos de terceras personas por servicios profesionales relacionados con la actividad de Euskaltel, salvo autorización expresa.

Por su parte, en el apartado 8 establece la prohibición de aceptar dinero, regalos y otras atenciones de clientes o proveedores que sean desproporcionados y puedan interpretarse como condicionante del desempeño de sus funciones. En el mismo Código Ético se establece que la infracción de las normas contenidas en el documento dará lugar a la consideración de conductas o actuaciones que han ocasionado dicha infracción como de mala fe frente a la Compañía con su correspondiente repercusión en la confianza que la misma deposita en el empleado.

Objetivos: Comunicar el Código Ético de Proveedores que incluye una mención especial sobre la aceptación de



regalos.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel se caracteriza por su transparencia en todas sus acciones, ya desde el primer ejercicio se comenzaron a realizar Memorias corporativas y del Sistema de Gestión que se han puesto a disposición de los diferentes grupos de interés. Euskaltel desarrolla un plan de comunicación interna con noticias de todo tipo de información que pudiera afectar a la Compañía y al sector a través de la intranet y de un canal especial llamado "Euskaltel Informa"; de igual forma existe un plan de comunicación externa a través de la web de Euskaltel y de los medios de comunicación informando en todo momento de cualquier impacto de nuestra compañía en los clientes y en la sociedad en general. Este enfoque se refuerza en 2003 con la firma del Pacto Mundial y su compromiso con sus 10 principios que traslada en su cadena de valor. Euskaltel en su código de Conducta (disponible en la web) y en su Código Ético de Empleados establece los principios de actuación con los Grupos de Interés dando cumplimiento a los objetivos de este principio.

Objetivos: - Reforzar, durante 2011, la comunicación relacionada con el Código Ético de Proveedores.

- Creación de portal de proveedores en la web que incluye la política de Euskaltel, así como la comunicación del Código Ético de Proveedores que incluye la Política de regalos de la compañía (2011-2013).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

Clientes: 100

Empleados: 100

Proveedores: 100

Implantación: Euskaltel comunica a través de su web su código de conducta a todos sus grupos de interés.

Comunicación que se refuerza con las relaciones diarias, de los Gestores Comerciales con sus Clientes y que se refuerza en la elaboración de las ofertas donde se especifica nuestro Compromiso con el Pacto Mundial.

Asimismo entrega a sus empleados el código ético de empleados en el momento de la incorporación a la Compañía, poniéndolo a disposición de todos en la intranet corporativa.

Euskaltel a través de las comunicaciones que realiza periódicamente la Dirección de calidad y RSE a los proveedores les comunica su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial, comunicación que se refuerza con las relaciones diarias, de los proveedores con sus Gestores de Compras.



Objetivos: Euskaltel tiene previsto en 2011 hacer una comunicación expresa de su nuevo Código Ético de Proveedores, a través de diversos canales que además incluye un acto público en la Semana Europea de la Calidad. Además en la Encuesta de Sociedad de 2011 se realiza una segmentación especial con el grupo de interés proveedores.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel mantiene un claro compromiso con la Sociedad y esto se manifiesta tanto en la naturaleza de los eventos patrocinados como en la distribución y frecuencia territorial de los mismos. Euskaltel a través de su Memoria de Sostenibilidad realizada conforme al GRI ha detallado y verificado cada uno de las donaciones y patrocinios realizados como desarrollo de su Política de RSE y de Mecenazgo.

Objetivos: En 2011 Euskaltel seguirá manteniendo su compromiso con la Sociedad, apoyando iniciativas de acción social que estén relacionadas con los objetivos del milenio siempre con entidades transparentes cuya gestión contrastaremos con la web de la Fundación Lealtad.



Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C611)



Respuesta: SI

Implantación: En el Código Ético de Empleados se ha incluido, dentro del Principio Independencia, como actuación penalizada el recibir dinero a préstamo, comisiones y otros pagos de terceras personas por servicios profesionales relacionados con la actividad de Euskaltel, salvo autorización expresa. En virtud del convenio colectivo se establecen las sanciones a las faltas cometidas del incumplimiento de los deberes laborales de los empleados, entre las que se encuentran, aquellas relacionadas con la posibilidad de soborno o corrupción. Euskaltel dispone, además de los canales tradicionales de comunicación con los Grupos de Interés, la dirección rse@euskaltel.com para canalizar las sugerencias o reclamaciones que sus Grupos de Interés identifiquen relacionados con el comportamiento empresarial de la organización y sus empleados, las cuales son analizadas por la Dirección de Calidad y RSE y trasladados al Comité de RSE para su gestión.


Objetivos: Como resultado de la implantación del Sistema de Gestión de la RSE en 2011 se realizarán auditorías internas para verificar el cumplimiento de la política de la RSE de la Compañía (tomando como referencia la ISO 26000). Además se realizará una comunicación expresa de nuestro Código Ético de Proveedores a nuestra cadena de Valor.

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | | |
|---|---|---|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Evaluación | Objetivos |
| Clientes | Competencia desleal Favoritismos Incumplimiento de la normativa |  | |
| Empleados | Aceptación de regalos | | |
| Proveedores | Cumplimiento de la normativa Favoritismos | | |

|  Políticas | | | |
|---|-------------------------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Evaluación | Objetivos |
| Clientes | Código Ético Política de RSE |  | Analizar necesidad de establecer un Cód. ético para comportamiento con clientes Analizar necesidad de establecer un Cód. ético para comportamiento con clientes |
| Empleados | Código Ético Otros | | Código Ético de Proveedor(política de Regalo/Política de Segur. de la Informac. Código Ético de Proveedor(política de Regalo/Política de Segur. de la Informac. |
| Proveedores | Código Ético Política de RSE | | Comunicar nuevo Código Ético de Proveedores (incluye política de regalos) Comunicar nuevo Código Ético de Proveedores (incluye política de regalos) |

| Acciones | | | |
|-------------------|-------------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Evaluación | Objetivos |
| Clientes | Otros |  | Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información : Norma Iso 27001 |
| Empleados | Otros | | Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información : Norma Iso 27001 |
| Proveedores | Difusión de la política | | Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información : Norma Iso 27001 |
| | Otros | | Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información : Norma Iso 27001 |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Evaluación | Objetivos |
| Clientes | Código Ético |  | Reforzar la comunicación a través de diferentes canales(Web, ofertas)... |
| | Otros | | Reforzar la comunicación a través de diferentes canales(Web, ofertas)... |
| Empleados | Auditorías | | Auditorías del Sistema de Gestión de la RSE / Reforzar comunicación |
| | Canal ético | | Auditorías del Sistema de Gestión de la RSE / Reforzar comunicación |
| | Otros | | Auditorías del Sistema de Gestión de la RSE / Reforzar comunicación |
| Proveedores | Canal ético | | Comunicación Código Ético de Proveedores |
| | Otros | Comunicación Código Ético de Proveedores | |

Leyenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

| Pacto Mundial | | GRI |
|---------------|--|-----------|
| Indicador | Renovación del compromiso | Indicador |
| <u>1</u> | Carta de compromiso de la entidad | 1.1 |
| | Perfil de la entidad | |
| <u>2</u> | Dirección | 2.4 |
| <u>3</u> | Nombre de la entidad | 2.1 |
| <u>4</u> | Persona de contacto | 3.4 |
| <u>5</u> | Número de empleados | 2.8 |
| <u>6</u> | Sector | 2.2 |
| <u>7</u> | Actividad, principales marcas, productos y/o servicios | 2.2 |
| <u>8</u> | Ventas e ingresos | 2.8 |
| <u>9</u> | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | EC4 |
| <u>10</u> | Identificación de los grupos de interés | 4.14 |
| <u>11</u> | Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés | 4.15 |
| <u>12</u> | Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos | 2.5, 2.7 |
| <u>13</u> | | 2.9 |
| <u>14</u> | Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen | 3.6, 3.7 |
| <u>15</u> | ¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso? | 3.5 |
| <u>16</u> | | 3.8 |
| <u>17</u> | | 3.10 |
| <u>18</u> | | 3.11 |
| <u>19</u> | ¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso? | |
| <u>20</u> | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo | 2.10 |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | |
|--|---|--|
| 21 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria | 3.1 |
| 22 | Fecha de la memoria anterior más reciente | 3.2 |
| 23 | Ciclo de presentación del Informe de Progreso | 3.3 |
| Estrategia y gobierno | | |
| 24 | Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión | 4.17 |
| 25 | Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama | 2.3, 2.6 |
| 26 | Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators) | |
| 27 | Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo | 4.1, 4.2 |
| 28 | | 4.3 |
| 29 | | 4.4 |
| Objetivos y temáticas de Naciones Unidas | | |
| 30 | Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.) | |
| PRINCIPIO 1 | | |
| P1C2I1 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto | |
| P1C2I2 | ¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado | Dimensión social/Derechos Humanos/Política |
| P1C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas | |
| P1C2I5 | Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad | |
| P1C4I1 | Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma | |
| P1C2I3 | Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas | Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento |
| P1C3I1 | Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad | |
| P1C4I3 | Indique el número y tipo de: | PR4 |
| PRINCIPIO 2 | | |
| | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | |
|------------------------|---|---|
| P2C211 | factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto | |
| P2C312 | ¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? | Dimensión social/Derechos Humanos/Política |
| P2C111 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P2C212 | Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total | Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento |
| P2C313 | Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3) | |
| PRINCIPIO 3 | | |
| P3C312 | Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva | HR5 |
| P3C211 | ¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| P3C111 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P3C212 | ¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos | |
| P3C311 | ¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos | |
| PRINCIPIO 4 | | |
| P4C211 | Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica | HR7 |
| P4C212 | Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| P4C111 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| PRINCIPIO 5 | | |
| P5C211 | Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica | HR6 |
| P5C212 | Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | |
|------------------------|---|---|
| P5C1I1 | que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| PRINCIPIO 6 | | |
| P6C2I2 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto | |
| P6C2I3 | ¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| P6C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P6C2I1 | Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad | LA13 |
| P6C2I4 | Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información | |
| P6C3I1 | Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad | |
| P6C3I2 | Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo | HR4 |
| PRINCIPIO 7 | | |
| P7C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | Dimensión ambiental/Formación y sensibilización |
| P7C2I2 | Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad | |
| PRINCIPIO 8 | | |
| P8C2I4 | Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad | |
| P8C2I1 | Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas | |
| P8C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P8C2I2 | Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales | |
| P8C3I1 | Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % | |
| PRINCIPIO 9 | | |
| | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | |
|-------------------------|---|--|
| P9C1I1 | que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P9C2I1 | Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética | |
| P9C2I2 | Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente | |
| PRINCIPIO 10 | | |
| P10C3I1 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto | |
| P10C2I2 | Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales | Dimensión social/sociedad/Política |
| P10C5I1 | ¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? | |
| P10C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización |
| P10C2I1 | Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad | |
| P10C4I1 | ¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? | |
| P10C6I1 | Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción | SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento |
| ÍNDICE | | |
| Tabla | Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI | 3.12 |