

# **Euskaltel**

## **Informe de Progreso ASEPAM año 2006**

Dirección web: [www.euskaltel.es](http://www.euskaltel.es)

Alto cargo: José Antonio Ardanza Garro, Presidente

Fecha de adhesión: 12/01/2005

Sector: Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad: Operador global de telecomunicaciones

Desglose de grupos de interés: SOCIOS, EMPLEADOS, CLIENTES, PROVEEDORES

Países en los que está presente: ESPAÑA

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.

Día de publicación del Informe: miércoles, 19 de diciembre de 2007

Responsable: Pilar García de Salazar

Tipo de informe: AB



Informe de Progreso ASEPAM año 2006 - Euskaltel

---

- La entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo.

### **Principio 1**

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

#### **Cuestion 1**

**¿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.**

---

#### **Indicador 1**

¿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. SI

**Notas:** Euskaltel durante el ejercicio del 2006 ha revisado su Código Deontológico adaptando éste a los compromisos adquiridos en clave de Responsabilidad Social, de forma que ha desglosado su Código Deontológico en un Código de Conducta y un Código Ético de Empleados. Estos códigos son conocidos por todos los empleados mediante la Intranet corporativa; de igual forma el Código de Conducta es además publicado en la página web dentro de la política de transparencia de la compañía

**Objetivos:** En 2007, desde Euskaltel se quiere poner en marcha la creación de diferentes códigos éticos más específicos de áreas clave en la compañía como son empleados, compras y comerciales, habiendo a su vez un Código de Conducta global.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

#### **Cuestion 2**

**¿Posee la entidad una declaración de principios, políticas explícitas y procedimientos en torno a los Derechos Humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de mecanismos de seguimiento y sus resultados?**

---

#### **Indicador 1**

Indicar si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad SI

**Notas:** Euskaltel integra las políticas de Derechos Humanos dentro de la Política del Sistema de Gestión Integrado en la que se define como una organización ligada íntimamente a la realidad social, económica y cultural de su entorno. Esta política es de aplicación a todas

nuestras actividades, productos y servicios, en todos nuestros lugares de trabajo; es comunicada a toda la organización y puesta a disposición de nuestros clientes, accionistas, partes interesadas y público en general, siendo revisada periódicamente, asegurando así que es apropiada para Euskaltel en cada momento.

---

## **Indicador 2**

Indique en qué medida se han implantado las políticas de Derechos Humanos en la estructura organizativa/organigrama de la entidad (%) 100%

**Notas:** La política de gestión de riesgos constituye no sólo una necesidad sino también una actividad intrínsecamente responsable para garantizar la estabilidad y continuidad de la empresa. En este campo nuestra actividad se proyecta de dos maneras diferentes: ● Actividades dirigidas a minimizar los riesgos para las personas y el entorno en el que se desenvuelve la empresa, fundamentalmente: - Gestión de riesgos laborales, evaluando los riesgos que afectan a cada persona en función de la actividad y del lugar de desempeño. Euskaltel ha obtenido la certificación de su sistema de gestión de la prevención, según la especificación OHSAS 18001. - Gestión de sistemas de protección de datos que se realiza desde el proceso de Soporte Corporativo de Negocio, que describe los procedimientos específicos. ● Actividades dirigidas a minimizar los riesgos de pérdida de valor en los activos de la compañía. En concreto: - Gestión de los activos fijos no productivos, mediante coberturas que se revisan anualmente en función de las inversiones reales. - Gestión de los activos fijos productivos, principalmente red y sistemas, que comprende aspectos estratégicos del diseño de infraestructuras y aspectos operativos. - Gestión de las participaciones financieras, siendo la política de Euskaltel la participación directa. - Gestión del riesgo en clientes, mediante medidas de prevención, seguimiento periódico y control de cobro.

**Objetivos:** Euskaltel firme en su compromiso de seguir avanzando en el camino de la Responsabilidad Social Empresarial se ha puesto como objetivo definir una política específica de Responsabilidad Social Empresarial, que hará pública a sus grupos de interés a través de su página web. De igual forma desarrollará acciones de sensibilización y acciones formativas internas para explicar su política de RSE y sus compromisos en la materia, como es su adhesión al Pacto Mundial

---

## **Indicador 3**

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad SI

**Notas:** El cumplimiento y garantía de respeto a los Derechos Humanos son competencia de todos los trabajadores de Euskaltel. Además esta organización lleva a cabo tanto auditorías internas, como planes de inspección, tanto a personas desempeñando su actividad, como de los lugares de trabajo. Se realizan también auditorías externas, todo ello en el marco del Sistema de Gestión Integrado de Euskaltel, 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 Laborales que realiza Euskaltel para gestionar la actividad subcontratada para obras y mantenimiento. El Protocolo de Acreditación de Externos con requisitos de Prevención se ha suscrito con 11 contratadas directas, 54 subcontratadas, y un total de 855 personas que trabajan en ellas; las cuales suponen el 100% de las empresas significativas donde hemos valorado 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 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 contratadas 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. El Convenio Colectivo de Euskaltel firmado en diciembre de 2006 recoge como falta grave, cualquier tipo de discriminación, falta de respeto, etc.

**Objetivos:** En cuanto a la protección de los Derechos Humanos, hacer auditorías específicas sobre comportamientos éticos, para ello se hará un benchmarking de Buenas Prácticas.

---

#### **Indicador 4**

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos SI

**Notas:** Aenor, como Entidad Certificadora autorizada es quien nos audita y certifica nuestro Sistema de Gestión Integrado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de las normas OHSAS 18001, ISO 9001 e ISO 14001. Esta auditoría incluye también la verificación del cumplimiento de los aspectos legales regulados para el área de Seguridad Laboral. De igual forma Euskaltel verifica su Declaración Ambiental EMAS y su Memoria de Sostenibilidad (según GRI) con la Entidad Acreditada AENOR.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

---

#### **Indicador 5**

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

**Notas:** Ya desde sus inicios Euskaltel identificó en su misión querer "Satisfacer de forma integral las necesidades de telecomunicaciones de los clientes del País Vasco, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestra comunidad" Por ello, en el Cuadro de Mando Estratégico de Euskaltel hay establecido un objetivo estratégico "Avanzar como Empresa Socialmente Responsable" para el cual se ha definido un indicador ("Indicador de Sostenibilidad") cuyo valor es el resultado de la valoración de diferentes factores directamente relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial y con los grupos de interés. Aún siendo conscientes de que muchas veces hablamos de temas intangibles, la valoración de nuestras actividades en clave RSE nos permite determinar si estamos avanzando hacia un proyecto empresarial sostenible. Adicionalmente en el Cuadro de Mando Estratégico se incluye información económica e información relativa a las personas que componemos Euskaltel con actividades que se llevarán a cabo para mejorar la situación de los empleados: - Mantener el colectivo de empleados satisfecho. - Fomentar la comunicación interna.

**Objetivos:** como muestra de la mejora continua Euskaltel revisará en 2007 su plan estratégico para adaptarse a los nuevos compromisos que está adquiriendo y los requerimientos que le exige el mercado. De igual forma en 2007 y derivado de la encuesta de Clima Laboral se establecerán las líneas de mejora alineadas con el nuevo Plan Estratégico.

### **Cuestion 3**

**¿Comparte y detalla la entidad a sus empleados los principios éticos por los que se rige (códigos éticos o de conducta)?**

---

#### **Indicador 1**

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad o el porcentaje de empleados formados en materia de Derechos Humanos sobre el total de la plantilla 100

**Notas:** En Euskaltel en el momento en el que la revisión del nuevo Código Deontológico ha sido aprobada (pasándose a llamar Código de Conducta y Código ético de Empleados), estos se publican a través de la Intranet corporativa. Adicionalmente, el Código de Conducta y el Código Ético de Empleados se incluyen en el Manual de Acogida que se entrega a las nuevas incorporaciones.

**Objetivos:** En 2007 se planificará la realización de un curso en clave RSE dirigido al 100% de la plantilla, el cuál tiene como objetivo acercar a los empleados a conceptos como Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad.

### **Cuestion 4**

**¿Dispone la entidad de una política sobre salud y seguridad del cliente?**

---

### **Indicador 1**

Indique si la entidad informa sobre la seguridad de sus productos y servicios SI

**Notas:** Euskaltel dispone de una Política de Uso Aceptable de Internet en la web de la organización mediante la cual quiere informar del conjunto de actividades que constituyen un incumplimiento o violación de los términos aceptables de uso de cualquier producto o servicio de Internet de Euskaltel, S.A., destacar el procedimiento a seguir por cualquiera que desee reportar una violación de la presente política y establecer las acciones que Euskaltel, S.A. podrá tomar en el caso de que detecte o le sea notificado cualquier incidente que sea constituyente de una violación de los términos de uso aceptable expuestos en esta política. Por otro lado, Euskaltel forma parte del proyecto "Familia, Televisión e Internet" mediante el cual 885 escolares, más de 300 familias y alrededor de 300 profesores y profesoras de la Comunidad Autónoma Vasca han tomado parte en diferentes actividades didácticas relacionadas con la educación en valores y el uso seguro y crítico de las tecnologías de la Información y la Comunicación. La Fundación Euskaltel, el Departamento de Educación y Ehige- Confederación de Madres y Padres de la Escuela Pública de Euskalherria- tienen un acuerdo de colaboración para divulgar y formar sobre las ventajas e inconvenientes derivadas del consumo de Internet y la Televisión a los tres agentes de la comunidad educativa, el alumnado, las familias y el profesorado.

**Objetivos:** En 2007 se incluirá en el próximo Plan RSE 2007-08 la revisión de la política sobre salud y seguridad del cliente.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

---

### **Indicador 2**

Indique si la entidad cuenta con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) SI

**Notas:** Euskaltel cuenta con varios canales con los que relacionarse con el cliente. Uno de estos canales es la web donde el cliente puede realizar tanto consultas como reclamaciones o averías, además en dicha página se incluyen también los número de teléfono de interés por si el cliente desea realizar su consulta por teléfono. Adicionalmente a la web y el teléfono, Euskaltel dispone de la revista "naranja" que se distribuye a los clientes a través de los puntos de venta. Por otro lado, se realizan periódicamente encuestas de satisfacción a los clientes. Una acción derivada del análisis de los estudios de satisfacción del cliente, durante 2006 es la puesta en marcha el Comité de Seguimiento del Cliente, dirigido a la mejora continua de las actividades de Euskaltel con mayor incidencia en la satisfacción del cliente. Asimismo, y entre otras iniciativas, cabe destacar el Plan de Mejora de la Atención al Cliente con la implantación de un número único de atención telefónica para cada segmento de cliente, la reorganización de la contratación de los servicios, la implantación de una nueva herramienta de comunicación: call center IP y el plan de reducción de los tiempos de tramitación de las solicitudes de cliente.

**Objetivos:** En 2007 con la consolidación de la Gestión por procesos la Atención al Cliente además de organizativamente se gestionará mediante un equipo de proceso buscando la transversalidad y la orientación al cliente de los departamentos implicados en el proceso.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

---

### **Indicador 3**

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente 0

**Notas:** El seguimiento de calidad de productos y servicios se realiza fundamentalmente a través de los denominados Indicadores de Calidad del Servicio. Relacionando las distintas funciones del servicio de telecomunicaciones (gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc.) con los criterios utilizados por los usuarios para evaluarlos, Euskaltel determina un conjunto de parámetros que gestiona y que proporcionan una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio prestada al usuario. Estos parámetros, regulados por una Orden Ministerial de Calidad de Servicio, son medidos periódicamente, y los resultados obtenidos son enviados al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y sometidos a auditorias anuales realizadas por un tercero independiente

reconocido por el Ministerio, sin que hasta la fecha hayamos recibido demandas por problemas de seguridad o salud con nuestros productos. Asimismo, 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. En el etiquetaje de los productos de la empresa se indica que los materiales son reciclables. Nuestra empresa participa también en Ecoembes, un Sistema Integrado de gestión para este tipo de residuos. La salvaguarda de los derechos de propiedad intelectual se garantiza a través de distintas cautelas: establecimiento de contratos con entidades de derechos de propiedad intelectual para el pago de los derechos de propiedad intelectual, por los contenidos protegidos incluidos en los canales de televisión; inclusión en la Política de Uso Aceptable de que en la utilización de Internet está prohibida cualquier actividad que viole los derechos de la propiedad intelectual de un tercero; inclusión de cláusulas pertinentes en los contratos con los usuarios; protección de los diseños propios.

---

#### **Indicador 4**

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios 0

**Notas:** Hasta la fecha Euskaltel no ha recibido demandas por problemas de seguridad y salud con nuestros productos y servicios. a) Todos los productos suministrados por Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. b) En relación a la seguridad de uso de Internet, Euskaltel ha definido y publicado la Política de uso aceptable en su página web.

---

#### **Indicador 5**

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidas 0

**Notas:** Hasta la fecha Euskaltel no ha recibido reclamaciones o demandas sobre la información y etiquetado de nuestros productos. a) En relación a la información: La publicidad constituye un mecanismo ordinario para proporcionar a los clientes información sobre productos y servicios, tanto a través de los medios masivos como de acciones directas y personalizadas (correo, llamada telefónica, correo electrónico etc.) y de acciones de animación comercial. En esta materia, Euskaltel dispone de procedimientos para la supervisión del cumplimiento de las normas legales referentes a la publicidad. El texto de las comunicaciones públicas comerciales es comparado por el Departamento de Asesoría Jurídica con las directrices de la legislación de protección al consumidor y de defensa de la competencia, no habiendo incurrido en infracciones. b) En relación al etiquetado de productos: Todos los productos suministrados por Euskaltel están homologados siguiendo procedimientos internos 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. En el etiquetaje de los productos de la empresa se indica que los materiales son reciclables. Nuestra empresa participa también en Ecoembes, un Sistema Integrado de gestión para los residuos de envases

## Principio 2

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

#### **Cuestion 1**

**¿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.**

---

#### **Indicador 1**

¿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. SI

**Notas:** Euskaltel en todas sus relaciones con proveedores dispone de cláusulas contractuales donde los proveedores aseguran el cumplimiento con la legislación en vigor en asuntos tales como las obligaciones tributarias y laborales, así como los requisitos medioambientales y de seguridad y salud laboral. Igualmente se les exige hacer cumplir con todo su rigor a su personal, y en su caso, subcontratistas o trabajadores autónomos, las obligaciones legalmente exigidas en materia de Seguros Sociales, Mutualidad Laboral, Seguro de Accidentes, Contratación de Personal y Prevención de Riesgos Laborales; así como los proveedores tienen la obligación de suscribir seguros de responsabilidad civil para cubrir la actividad de Euskaltel, recogiendo expresamente a Euskaltel como asegurado.

Adicionalmente, Euskaltel ha canalizado su procedimiento de compras y contratación a través de la "Mesa de Compras" que está integrada a su vez por la "mesa de planificación", cuya finalidad es planificar a medida la estrategia de cada compra; la "mesa de preparación", que se encarga de revisar las ofertas recibidas, completar la información y homogeneizar las ofertas; y la "mesa de decisión", cuyo cometido es la adjudicación de las compras. Los objetivos de la "Mesa de Compras" son:

- establecer una política común de compras.
- garantizar la calidad, transparencia y consenso en las decisiones de compra.
- mejorar y ampliar la base de proveedores
- aumentar el flujo de información entre áreas.

Adicionalmente en el Plan de Acción de Responsabilidad Social Euskaltel 2006-2008 se han establecido las siguientes líneas de actuación:

- Desarrollar con los proveedores un proyecto encaminado a impulsar programas, de calidad, sociales y ambientales desde un enfoque de empresa tractora.
- Analizar la inclusión del ecodiseño como criterio de selección de equipos
- Definir una sistemática de gestión de ciclo de vida para todos los materiales, a fin de definir su tratamiento como residuos.

**Objetivos:** En 2007, una vez identificados los proveedores que más impacto tiene en la actividad de Euskaltel en clave RSE, se llevará a cabo un plan tractor para impulsar la RSE. En este plan se analizará la situación de los proveedores en las diferentes áreas, económica, medioambiental y social. Se desarrollará en el marco de Izaite una herramienta para impulsar la RSE en la cadena de suministro.

#### **Cuestion 2**

**¿Describe la entidad de forma expresa políticas y procedimientos para evaluar y tratar los Derechos Humanos en la cadena de suministro y en sus contratistas?**

---

#### **Indicador 1**

Indique si la entidad dispone de una clasificación de su cadena de suministro (proveedores,

subcontratas, etc.) en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad, y si favorece a aquellos que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) SI

**Notas:** Los proveedores son dados de alta y homologados de acuerdo a determinados requisitos solicitados por Euskaltel. Los criterios de homologación hacen referencia tanto a los sistemas de gestión como de prevención de riesgos laborales acreditados por el proveedor. De hecho, durante el año 2006, hemos comunicado a todos los proveedores nuestra política integrada (Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales) y las normas para un comportamiento ambiental adecuado y las buenas prácticas ambientales. Además de ello, una vez considerados los aspectos relativos a la situación financiera, establecimiento de sistemas de gestión, capacidad técnica, capacidad productiva y cumplimiento de los requisitos legales, los proveedores quedan clasificados en cinco tipos de acuerdo al estado de implantación de su sistema de gestión: • Tipo A: aquellos que desempeñan satisfactoriamente todos los factores cuyo incumplimiento se considera excluyente y disponen de los certificados de Sistema de Gestión de Calidad y de Medio Ambiente, según normas ISO 9000 e ISO 14000 respectivamente. • Tipo B: desempeñan satisfactoriamente todos los factores cuyo incumplimiento se considera excluyente y disponen de uno de los dos certificados citados. • Tipo C: desempeñan satisfactoriamente todos los factores cuyo incumplimiento se considera excluyente, pero carecen de un Sistema de Gestión certificado. • Tipo P: estado especial y provisional, quedando pendiente de homologar. • Tipo N: proveedores cuya alta queda bloqueada. Euskaltel ha desarrollado un plan de acción de Responsabilidad Social Empresarial en donde se compromete a realizar acciones que trasladen sus compromisos sociales a todos sus grupos de interés algunas de las acciones a llevar a cabo son: • definir una política de gestión de proveedores que profundice en los aspectos sociolaborables y en la contribución de estos al desarrollo económico de las zonas de implantación. • Identificar e implantar criterios RSE de las compras a proveedores tratando de estructurar los motivos excluyentes de compra o bien las competencias clave en relación con la contribución de los proveedores al desarrollo económico de las zonas de implantación, su gestión medioambiental y laboral por encima de los requisitos legales.

**Objetivos:** Para la puesta en marcha del Plan Tractor en clave RSE con la cadena de suministro, Euskaltel ha clasificado sus proveedores en familias asociando a cada una su impacto en clave RSE. De tal forma que en 2007 en el desarrollo del Plan Tractor RSE se priorizará la actuación con aquellos proveedores que pertenezcan a las familias con mayor impacto.

---

## Indicador 2

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total 46%

**Notas:** Tomando como referencia el grueso de las compras de Euskaltel (85%), el 46% tiene certificado su sistema de gestión de acuerdo a la Norma ISO9001, de éstos el 25 % tiene además el certificado medioambiental ISO 14001. La reducción del número de proveedores con certificación respecto al año anterior es debido a las continuas modificaciones de la bolsa de proveedores con las que opera Euskaltel. Euskaltel ha incorporado en su plan de acción de responsabilidad social acciones para llevar a cabo un seguimiento de los proveedores con los que trabaja.

**Objetivos:** Euskaltel ha definido en su plan de acciones de Responsabilidad Social Empresarial 2006-2008 la siguiente actividad: • Identificar e implantar criterios RSE de las compras a proveedores tratando de estructurar los motivos excluyentes de compra o bien de las competencias clave en relación con la contribución de los proveedores al desarrollo económico de las zonas de implantación, su gestión medioambiental y laboral por encima de los requisitos legales. • Definir una política de gestión de proveedores que profundice en los aspectos socio-laborables y en la contribución de los proveedores al desarrollo económico de las zonas de implantación • Realizar un estudio con una muestra de proveedores dirigido a identificar sus expectativas en su relación con la organización (objetividad, trato, negociaciones claras, ética, cumplimiento de requisitos contractuales, etc.), dirigido posteriormente a analizar la realización de encuestas periódicas a proveedores que garanticen la confidencialidad y el anonimato.

## Cuestion 3

**¿Posee la entidad sistemas de monitoreo para evaluar y tratar los Derechos Humanos en la cadena de suministro y en sus**

## contratistas y analiza los resultados de los mismos?

---

### Indicador 1

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad 25%

**Notas:** Euskaltel tiene establecido un sistema de evaluación de aquellos proveedores directamente relacionados con nuestros productos y servicios mediante el cual valoramos el grado de implantación y de cumplimiento de las políticas de Euskaltel. Además el 100% de las empresas que nos dan servicio de Atención al Cliente han sido inspeccionadas, así como el 100 % de las empresas que realizan obras para el despliegue de la red y provisión de servicios. Sin embargo, con aquellos proveedores de material la gestión realizada responde a control de calidad en recepción y evaluación en clave normativas ISO, pasando previamente por un proceso de homologación.

**Objetivos:** Mediante el Plan Tractor de RSE se va a trasladar a todos los proveedores de Euskaltel en activo nuestros compromisos en materia de RSE. Analizándose la posibilidad de recoger contractualmente, cuando el impacto en clave RSE sea crítico con este y otros principios del Pacto Mundial, capítulos específicos de control en caso de incumplimiento de las políticas de Euskaltel sobre RSE.

---

### Indicador 2

Indique si la entidad dispone de un procedimiento para registrar y responder a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas dentro de unos plazos determinados SI

**Notas:** Euskaltel tiene establecida una sistemática para recibir las reclamaciones, sugerencias y solicitudes, tanto de sus clientes como de otros grupos de interés. Para ejecutar esta sistemática dispone de una plataforma de Call Center para su atención. En lo que respecta a los proveedores de infraestructuras que permitirán provisionar nuestros servicios, el call center permite: •la autenticación del personal externo que está accediendo a las viviendas e instalaciones de nuestros clientes •la recepción de las posibles de reclamaciones por responsabilidad civil que, contra nuestros proveedores quisieran establecerse •la realización de encuestas de control de calidad y satisfacción sobre la resolución de averías en el domicilio del cliente Por otro lado, los proveedores de infraestructuras y los distribuidores desde sus instalaciones tienen acceso on line, a nuestros sistemas de información para registrar, tratar y dar respuesta a las reclamaciones de los clientes.

**Objetivos:** Euskaltel está revisando la evaluación de los proveedores que colaboran en la prestación de nuestros servicios. Esta se realiza una vez finalizado el servicio contratado. En ésta evaluación se quiere incluir criterios en clave de Responsabilidad Social Empresarial.

## Principio 3

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

#### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** En diciembre de 2006 culminó el proceso de negociación con la firma del primer Convenio Colectivo de Euskaltel, SA. Dicho Convenio se basa en los principios de: • flexibilidad de horarios, de distribución de las licencias y permisos, de vacaciones, etc. • gestión a través de los equipos de trabajo: de dicha flexibilidad con el fin de acercar las políticas de gestión a cada uno de los empleados respetando las necesidades individuales. • calidad del trabajo: compensación de la IT al 100%, seguros de accidentes, tele trabajo en un grupo piloto, etc. • conciliación de la vida personal y profesional: como uno los objetivos a conseguir entre todas las partes implicadas • igualdad de oportunidades: con expresa mención a la igualdad y no discriminación en cualquiera de sus manifestaciones y para cualquiera de los ámbitos.

#### Cuestion 2

**La entidad dispone de una declaración formal de la política de asociación y negociación colectiva**

---

#### Indicador 1

La entidad cuenta con una política y procedimientos 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) SI

**Notas:** Euskaltel cuenta con una sistemática de reuniones periódicas para información a los empleados sobre la evolución de la organización, en concreto cuenta para la información y consulta de sus empleados con: • Comunicaciones del CDG • Reuniones informativas a través de los Centros de Decisión, Función y Equipos de Trabajo. • Reuniones con los líderes de la Compañía con una periodicidad mensual. • Reuniones con todos los empleados de la Compañía, al menos 2 veces al año. Para la negociación están establecidos los canales de: • Comité de Empresa • Asamblea de trabajadores. De igual forma, la empresa dispone de canales descendentes de comunicación como la Intranet con diferentes portales verticales con información de interés como: organigrama, calendario laboral, directorio de empleados, tablón de anuncios, acceso a todos los procedimientos de la compañía, noticias relacionadas con nuestra actividad, centro de documentación, etc; así mismo, tenemos disponible el portal "Euskaltel Informa", un medio de comunicación dirigido a las personas que conforman Euskaltel, con el objetivo de informar de primera mano sobre la evolución del negocio y sobre aspectos relacionados con las telecomunicaciones que tengan incidencia en la Compañía. Por otra parte disponemos del Portal del Empleado con acceso seguro para la gestión de temas relativos a la gestión de personas, por una parte de los manager con sus equipos y por otra con los datos curriculares de cada empleado. Por otro lado de forma

bienal se realiza la encuesta de clima laboral, en la que cada empleado responde de manera voluntaria y anónima a una serie de preguntas relacionadas con su situación laboral. Así en la última encuesta (2005) los valores obtenidos para las preguntas sobre comunicación sobre una puntuación máxima de 5 fueron: Información recibida: 3.59 Información emitida: 3.39 Medios de comunicación: 3.65

**Objetivos:** En 2007, se realizará de nuevo la encuesta de clima laboral para comprobar el grado de satisfacción de los empleados de Euskaltel en su desempeño laboral.

---

## **Indicador 2**

La entidad tiene procedimientos de seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas, que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión, tanto para la organización como para la cadena de suministro SI

**Notas:** Se dispone de: • Comisiones de trabajo con la RLT (Representación Legal de los Trabajadores), que trata aspectos de formación, negociación colectiva, administración de convenio, etc. • Comité de Seguridad y Salud, que entiende de los temas relacionados con la seguridad en el trabajo.

**Objetivos:** En 2007, se creará una comisión para la clasificación profesional, en el que se realizará un estudio sobre los grupos profesionales a aplicar en Euskaltel; de igual forma se trabajará sobre la calidad en el trabajo para mejorar aspectos de Conciliación de vida personal y profesional así como el Plan de Igualdad.

## **Cuestion 3**

**La entidad realiza un análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema**

---

### **Indicador 1**

La entidad dispone 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 SI

**Notas:** A través de la sistemática de reuniones periódicas que se realizan para información a los empleados sobre la evolución de la organización, en concreto cuenta para la información y consulta de sus empleados con: • Comunicaciones del Consejero Director General. • Reuniones informativas a través de los Centros de Decisión, Función y Equipos de Trabajo. Para la negociación están establecidos los canales de: • Comité de Empresa • Asamblea de trabajadores. Por otro lado de forma bienal se realiza la encuesta de clima laboral, en la que cada empleado responde de manera voluntaria y anónima a una serie de preguntas relacionadas con su situación laboral. Así en la última encuesta (2005) los valores obtenidos para las preguntas sobre comunicación sobre una puntuación máxima de 5 fueron: Información recibida: 3.59 Información emitida: 3.39 Medios de comunicación: 3.65

**Objetivos:** En 2007 se analizará la creación de un buzón de sugerencias generales, toda vez que determinadas herramientas de comunicación y gestión puestas a disposición de los empleados ya disponen de su propio canal (portal del empleado, intranet, plan de euskera).

---

### **Indicador 2**

Número de empleados amparados por convenios colectivos 458

**Notas:** Euskaltel finalizó el proceso de negociación con la firma del Primer Convenio en diciembre de 2006. Están sujetos a las condiciones de dicho convenio toda la plantilla excepto Directores y Gerentes; lo que supone un 87% del número total de empleados.

## Principio 4

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

### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

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

### Cuestion 2

**La entidad dispone de una descripción de políticas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, que se hacen públicas entre los diferentes grupos de interés**

---

#### Indicador 1

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica No

**Notas:** Dadas las características de trabajo desarrollado (altamente cualificado) y fuera de ambientes nocivos, no es un factor que afecte a Euskaltel.

---

#### Indicador 2

Indique si la entidad dispone de directrices claras sobre las horas de trabajo establecidas, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los trabajadores SI

**Notas:** Las directrices sobre estos aspectos se establecen a través de una política clara de cuidado de los trabajadores y de conciliación de la vida profesional y personal. Esto se gestiona por medio de, entre otros: • Comité de Seguridad y Salud, constituido entre la Dirección y la Representación Legal de los Trabajadores. • Existe una certificación OHSAS 18001 del Sistema de Gestión de PRL. • Los pactos que se establecen con el Comité de Empresa para el calendario anual. Tanto las normas de seguridad de cada puesto de trabajo, como el calendario laboral anual está puesto a disposición de todos los empleados, disponiéndose de un apartado específico en la Intranet corporativa. Por otro lado, Euskaltel mantiene la política firme de no realización de horas extraordinarias, compensando los excesos de jornada diaria, si los hubiere, mediante compensaciones en descansos, de tal modo, que no se produzca un exceso en la jornada anual. La conciliación de la vida laboral y profesional constituye otra de nuestras preocupaciones. A tal efecto, el tratamiento de la relación laboral se plantea desde el principio de flexibilidad, tanto en lo que se refiere a los horarios de entrada y salida, como en lo relativo a ausencias o solicitud de permisos por causas sobrevenidas. Está establecida también la reducción de jornada durante los meses de verano y los viernes de todo el año. Por otro lado, en Euskaltel cada persona tiene un salario individualizado por tanto no existe salario por grupos profesionales.

**Objetivos:** En 2007, como consecuencia de la firma del convenio, se tiene como objetivo crear una comisión para el estudio de los grupos profesionales, dicha comisión es paritaria entre la Dirección y la representación legal de los trabajadores.

### **Cuestion 3**

## **La entidad verifica y promueve las inspecciones conjuntas de que sus proveedores cuentan con una política para prevenir el trabajo forzoso o bajo coacción**

---

#### **Indicador 1**

La entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores No

**Notas:** No verifica

**Objetivos:** Euskaltel es consciente de que la globalización ha afectado a su cadena de suministro por lo que tiene dificultades para asegurar el cumplimiento del espíritu de este principio. No obstante en 2007 pondrá en marcha un plan tractor con su cadena de suministro en clave RSE. Con este proyecto se dará respuesta a esta actividad para finales del 2007

---

#### **Indicador 2**

La entidad dispone de mecanismos formales que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo, la ausencia de trabajo forzoso, etc. SI

**Notas:** La empresa ha establecido un procedimiento para solicitar certificaciones a sus proveedores que garanticen la ausencia de trabajo infantil y trabajos forzados en la realización de sus productos cuando éstos son materiales promocionales que, por su bajo precio pudieran crear una duda razonable en su origen.

**Objetivos:** Euskaltel para dar respuesta a las acciones que se ha marcado en su Plan de Acción RSE para el año 2007 ha definido un piloto de empresas para desarrollar un proyecto Tractor con la cadena de suministro que tiene como objetivo impulsar la RSE. Con este proyecto se dará respuesta a esta actividad para finales del 2007

## Principio 5

### Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

#### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** Euskaltel, en 2006 ha analizado el impacto de sus proveedores en clave RSE, así ha detectado el riesgo derivado de la adquisición de materiales promocionales con origen en países subdesarrollados. La ausencia de trabajo infantil en la producción de las camisetas de Euskaltel, se ha establecido como requisito para las compras de estos materiales. Se quiere trasladar estos requisitos al resto de materiales promocionales que, por su bajo precio pudieran crear dudas razonables acerca de su origen. Se han identificado los posibles "proveedores de riesgo" y no se ha detectado ningún origen que pueda relacionarse con producción de materiales en los que se involucre mano de obra infantil. Proveedores: Kukuxumusu (emite certificado), Bokart (emite certificado) y Mikeldi (solicitado certificado y en trámite de envío). Asimismo se ha realizado una campaña de sensibilización en la compañía que ha evidenciado que existe un número importante de empleados/as involucrados con asociaciones sin ánimo de lucro que colaboran con el mundo de infantil y de la prevención de la explotación infantil.

#### Cuestion 2

**La entidad posee una política específica que prohíbe el trabajo infantil tal y como lo define la Convención 138 de la Organización Internacional del Trabajo y evalúa hasta qué punto esta política se hace visible**

---

#### Indicador 1

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica No

**Notas:** Dadas las características del entorno en el que Euskaltel desarrolla su actividad, no teniendo actividad alguna en países en vías de desarrollo, no supone el trabajo infantil un factor de riesgo. No obstante para el caso de materiales promocionales en países de riesgos se valoran anualmente los proveedores que se incorporan para detectar posibles riesgos, para el resto de proveedores con actividad en países de riesgo se les ha hecho llegar documentación sobre la política de Euskaltel en esta materia.

---

#### Indicador 2

Indique si la entidad dispone de directrices claras 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 SI

**Notas:** La gestión del equipo humano de Euskaltel se desarrolla desde el respeto a los derechos humanos y el rechazo a cualquier forma de trabajo infantil. Asimismo se ha

realizado una campaña de sensibilización en la compañía que ha evidenciado que existe un número importante de empleados/as involucrados con asociaciones sin ánimo de lucro que colaboran con el mundo de infantil y de la prevención de la explotación infantil.

### **Cuestion 3**

## **La entidad incluye sus políticas de no contratación de trabajo infantil en sus contratos con terceros. Además, la entidad verifica que sus proveedores y subcontratas tienen políticas específicas que prohíben el trabajo infantil**

---

#### **Indicador 1**

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil 0

**Notas:** Euskaltel ha establecido una sistemática para solicitar certificaciones a sus proveedores que garanticen la ausencia de trabajo infantil en la realización de sus productos, que ha comenzado a utilizar en la realización de camisetas promocionales. Actualmente no se gestiona este indicador de forma global, habiéndose establecido como objetivo dentro del Plan de RSE 2006-2007 el establecimiento de sistemáticas de control en nuestros proveedores en cuanto al respeto a los Derechos Humanos.

**Objetivos:** Euskaltel para dar respuesta a las acciones que se ha marcado en su Plan de Acción RSE para el año 2007 ha definido un piloto de empresas para desarrollar un proyecto Tractor con la cadena de suministro que tiene como objetivo impulsar la RSE. Con este proyecto se dará respuesta a esta actividad para finales del 2007.

---

#### **Indicador 2**

La entidad dispone de mecanismos formales que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo, la ausencia de trabajo forzoso, etc. SI

**Notas:** La gestión que Euskaltel realiza de la actividad subcontratada para obras y mantenimiento se rige mediante un protocolo de actuación basado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. A fecha 31 de diciembre de 2006, el Protocolo de Acreditación de Externos con requisitos de Prevención se ha suscrito con 11 contratas directas, 54 subcontratas, y un total de 855 personas que trabajan en ellas; las cuales suponen el 100% de las empresas significativas donde hemos valorado 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 Despliegue de Red, Gestión de Red y Garantía de Servicio y Provisión de 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.

## Principio 6

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

#### **Cuestion 1**

**¿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.**

---

#### **Indicador 1**

¿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. SI

**Notas:** Durante la vigencia del Convenio Colectivo, Euskaltel garantizará la igualdad de oportunidades que permita a los trabajadores de Euskaltel trabajar en el desarrollo de buenas prácticas que favorezcan la integración laboral en las diferentes actividades de la Empresa, posibilitando el avance de la igualdad y contribuyendo a la mejora de la imagen de Euskaltel como empresa referente en la igualdad y no discriminación. La gestión del equipo humano de Euskaltel se desarrolla desde el respeto a los derechos humanos y el rechazo a cualquier forma de discriminación, promoviendo la igualdad de oportunidades, facilitando la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, y procurando en su ámbito de influencia la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio, muy especialmente aquellas que tienen que ver con el trabajo infantil. Asimismo se ha realizado una campaña de sensibilización en la compañía que ha evidenciado que existe un número importante de empleados/as involucrados con asociaciones sin ánimo de lucro.

**Objetivos:** En 2007, se creará una Comisión de calidad del trabajo en la que se quiere desarrollar guías que incluirán la siguiente información: • Definición del acoso laboral que incluye acoso moral y sexual • Procedimiento de actuación desde la sospecha a la fase de mediación y finalmente de investigación • Las medidas correctoras derivadas en cada fase • En el proceso se garantizará el deber del sigilo y la protección a la integridad así como el derecho a la protección integral de la salud del mismo.

#### **Cuestion 2**

**La entidad expresa sus políticas de anti-discriminación en la contratación, promoción, formación y despidos de los empleados y cuenta, además, con políticas o programas de igualdad de oportunidades, así como con sistemas de control y seguimiento de resultados**

---

#### **Indicador 1**

La entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados SI

**Notas:** Euskaltel publica en su página web la composición de la alta dirección, de igual forma en su memoria corporativa y de sostenibilidad se informa que el 38% de la plantilla de Euskaltel está compuesto por mujeres. Este indicador ha ido incrementándose de forma constante a lo largo de los últimos años. En cuanto a mujeres en puestos de Dirección y Gerencia el porcentaje representa más del 19% de la plantilla. Esta información se incorpora

en la Memoria de Sostenibilidad (páginas 52 y 52)

---

### **Indicador 2**

La entidad estudia caso por caso con el fin de valorar si una distinción es un requisito inherente a un puesto de trabajo y evitar que los requisitos exigidos para determinados puestos presenten sistemáticas desventajas para determinados grupos SI

**Notas:** En cada contratación y en cada promoción se evalúa a los candidatos por su valía profesional y personal, así mismo toda contratación pasa por un proceso que incluye una preselección de una empresa externa independiente

---

### **Indicador 3**

La entidad mantiene actualizados los archivos sobre contratación, formación y promoción que faciliten la transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo y la trayectoria seguida por la organización a este respecto SI

**Notas:** El plan "nuestras personas", que se desarrolla a través de distintas actuaciones, se asienta en los siguientes objetivos: - Mejorar el servicio que prestamos a nuestras personas - Escuchar para favorecer un buen clima social - Desarrollar las competencias y capacidades profesionales - Comparar a nuestro equipo humanos con los mejores - Reconocer su desempeño profesional - Cuidar y atender sus necesidades Euskaltel publicita a través de la Intranet las vacantes que surgen en la empresa, salvo en el caso de puestos directivos, previo a la contratación externa, impulsando la política de promoción interna; aplicándose el procedimiento de rotación incluido en el Sistema de Gestión y derivado de la política de Gestión de Personas. Sobre la política de formación, Euskaltel tiene establecido en su Sistema de Gestión un procedimiento de formación que incluye a todo su personal (ver Memoria de Sostenibilidad, páginas 54 y 55).

## **Cuestion 3**

### **La entidad ha implementado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo**

---

#### **Indicador 1**

Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? SI

**Notas:** El proceso de negociación con la representación de los trabajadores legalmente constituida culminó el 22 de diciembre de 2006 con la firma del primer Convenio Colectivo de Euskaltel, SA. Dicho Convenio se basa en los principios de: • flexibilidad de horarios, de distribución de las licencias y permisos, de vacaciones, etc. • gestión a través de los equipos de trabajo: de dicha flexibilidad con el fin de acercar las políticas de gestión a cada uno de los empleados respetando las necesidades individuales. • calidad del trabajo: compensación de la IT al 100%, seguros de accidentes, tele trabajo en un grupo piloto, etc. • conciliación de la vida personal y profesional: como uno los objetivos a conseguir entre todas las partes implicadas • igualdad de oportunidades: con expresa mención a la igualdad y no discriminación en cualquiera de sus manifestaciones y para cualquiera de los ámbitos. Están sujetos a las condiciones de dicho convenio toda la plantilla excepto Directores y Gerentes.

**Objetivos:** En 2007, se creará una Comisión de calidad del trabajo en la que se quiere desarrollar guías que incluirán la siguiente información: • Definición del acoso laboral que incluye acoso moral y sexual • Procedimiento de actuación desde la sospecha a la fase de mediación y finalmente de investigación • Las medidas correctoras derivadas en cada fase • En el proceso se garantizará el deber del sigilo y la protección a la integridad así como el derecho a la protección integral de la salud del mismo.

---

#### **Indicador 2**

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación

en el lugar de trabajo 0

**Notas:** No constan

## Principio 7

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

#### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** Euskaltel mantiene un compromiso con el medio ambiente mediante el establecimiento de su Plan Director Ambiental, que con carácter trienal renueva. El Plan Director 2004 - 2006 constituye la estrategia y marca los programas y acciones a implantar y desarrollar para la gestión de impacto sobre la biodiversidad. Para impulsar nuestro enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, cabe destacar que Euskaltel tiene definido un procedimiento para realizar los lanzamientos de nuevos productos. Se trata de 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.

**Objetivos:** En 2007 Euskaltel tiene como objetivo renovar su compromiso en favor del medio ambiente mediante su Plan Director 2007-2009, estableciendo un conjunto de objetivos que toma 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, la sostenibilidad, la Agenda local de los ayuntamientos en los que Euskaltel desarrolla su actividad, y la alineación con la "Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible 2002-2020" y el "Programa Marco Ambiental del País Vasco 2002-2006".

[Descarga del Documento Adjunto](#)

#### Cuestion 2

**La entidad adopta el principio, o enfoque, de precaución en temas medioambientales. Para ello la entidad identifica, registra y evalúa aquellos elementos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al ambiente.**

---

#### Indicador 1

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas internas de educación medioambiental 0%

**Notas:** No se dispone. No se gestiona este indicador en cuanto al apartado educación ambiental, aunque la educación y sensibilización medioambiental forman parte de las líneas de actuación de nuestro Plan Director Ambiental, existiendo un equipo de personas formadas para dar respuesta a los requisitos ambientales derivados de la política ambiental de la Compañía, así como para hacer frente a los aspectos ambientales que de nuestra actividad se derivan. Por otro lado, en relación a las líneas de actuación que conforman el Plan Director Ambiental 2007-2009, Euskaltel realiza campañas de sensibilización e informa de

noticias ambientales a toda la plantilla a través de la Intranet Corporativa. Así mismo, la intranet soporta un apartado denominado Excelencia en la Gestión que contiene la información de carácter ambiental más relevante objeto de consulta (p.e. en relación a la gestión de residuos: Legislación, recomendaciones y pautas sobre gestión y reciclado, información de consumos según indicadores GRI, objetivos para el año)

**Objetivos:** En 2007 se planificará una acción formativa en clave RSE para la totalidad del personal, acompañándose de acciones de sensibilización en la Intranet y con carteles. De igual forma se entregará a cada empleado una guía de buenas prácticas ambientales.

---

## **Indicador 2**

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. SI

**Notas:** Durante 2006 se han identificado e implementado medidas encaminadas a reducir el consumo de energía eléctrica, fundamentalmente en dos direcciones. Por una parte, evitando la instalación en centros de red de aquellos elementos auxiliares que no se consideren imprescindibles; principalmente el aire acondicionado. Por la otra, se han puesto en marcha acciones de mejora para reducir el consumo en los edificios corporativos como optimizar los tiempos de encendido de alumbrado en zonas comunes y en la gestión de la climatización. mediante el Sistema de Gestión de Centros (SGC) que permite, entre muchas otras funciones, el control de dichos Aspectos Ambientales (programación horaria, desconexión, estado, etc.) minimizando con ello el impacto acústico y de consumo. Este Sistema nos permite mejorar la gestión del mantenimiento de los centros de red ya que el ajuste de los parámetros se realiza en remoto. Estas medidas, entre otras, han supuesto mejoras en los ratios de consumo eléctrico por persona en los edificios corporativos, lográndose una reducción del 1,9% en el último año, y de consumo eléctrico en la red por cliente de acceso directo, lográndose una reducción del 8,5% en el último año.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

## Principio 8

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

#### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** Nuestro Sistema de Gestión Ambiental responde tanto a los requisitos del reglamento (CE) nº 761/2001 (conocido como EMAS II), como a los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 14.001 Euskaltel renueva periódicamente su compromiso ambiental estableciendo en su Plan Director Ambiental un horizonte temporal alineado con su "Plan Estratégico". El Plan Director Ambiental 2004-2006 incluye los siguientes objetivos generales: • Alcanzar la coherencia con los principios de la Política Ambiental de Euskaltel. • Dar respuesta a la problemática ambiental identificada. • Satisfacer los requisitos de la UNE-EN ISO 14001 y del reglamento (CE) nº 761/2001 (EMAS II) • Apoyar la consecución de los compromisos de sostenibilidad adoptados por Euskaltel. • Fomentar la toma de conciencia y responsabilidad ambientales de todos los agentes implicados en las actividades de Euskaltel. • Mejora continua del comportamiento ambiental. • Comunicación externa de información del comportamiento ambiental. Este conjunto de objetivos tiene 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, la sostenibilidad, la Agenda local de los ayuntamientos en los que Euskaltel desarrolla su actividad, y la alineación con la "Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible 2002-2020" y el "Programa Marco Ambiental del País Vasco 2002-2006". En el marco del Sistema de Gestión Ambiental, Euskaltel establece, audita y comunica anualmente unos objetivos ambientales de mejora para los cuales desarrolla los correspondientes planes de acción (ver Declaración Ambiental y Memoria de Sostenibilidad). Los objetivos anuales ambientales y el Plan Director Ambiental se presentan al Consejero Director General para su aprobación informándose al Equipo Directivo de la compañía.

#### Cuestion 2

**La entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas**

---

#### Indicador 1

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas SI

**Notas:** Euskaltel ha establecido y difundido, tanto interna como externamente, su Política del Sistema de Gestión Integrado: Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Laboral. Euskaltel ha enviado en 2006 una carta a los nuevos proveedores informándoles sobre la importancia de la Política de carácter ambiental establecida por Euskaltel, 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.

---

## **Indicador 2**

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente, o un departamento de medio ambiente o canales de comunicación directa con los altos niveles de la entidad para la gestión y toma de decisiones estratégicas sobre temas medioambientales SI

**Notas:** En Euskaltel existe un Departamento de Gestión Ambiental, integrado en la Dirección de Organización y Calidad, con 1 persona equivalente dedicada exclusivamente a temas relacionados con el Medio Ambiente, así como a la garantía del cumplimiento con la Norma ISO 14001. De igual forma, derivado de nuestra política de Gestión por Procesos, tenemos un Equipo de Proceso para la Gestión Ambiental incluido en el proceso Sistema de Gestión, que agrupa aquellas actividades y departamentos directamente implicados en la Gestión Ambiental. El Director de Organización y Calidad es el Representante de la Dirección para el control y mejora del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Medio Ambiente y Prevención).

---

## **Indicador 3**

Indique si la entidad ha establecido unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía y si se han documentado SI

**Notas:** Euskaltel, dentro de su Sistema de Gestión Integrado, tiene documentado un procedimiento que recoge la sistemática para la definición y seguimiento de los objetivos, incluidos los de carácter medioambiental. Esta sistemática cumple con los requisitos de la norma ISO 14001 y es auditado anualmente por una entidad independiente. Euskaltel dispone de objetivos y metas medioambientales cuantificables sobre los que se hace un seguimiento periódico. Los objetivos están directamente relacionados con los aspectos ambientales de la Compañía. Estos objetivos y metas están documentados y son comunicados a toda la compañía a través de la intranet y memorias buscando la sensibilización.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

---

## **Indicador 4**

Indique si la entidad posee certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.) SI

**Notas:** El Sistema de Gestión Ambiental de Euskaltel, integrado dentro de su Sistema de Gestión y alineado con su Modelo de Gestión que toma como referente el Modelo EFQM, está diseñado de forma que sus procesos respondan tanto a los requisitos del Reglamento Europeo 761/2001 (EMAS II), como a los requisitos de la norma internacional UNE-EN-ISO 14001. Por otra parte, Euskaltel ha elaborado en 2006 la Memoria de Sostenibilidad que ha sido validada conforme a los requisitos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI) por AENOR, y ha recibido la calificación "in accordance" de la organización GRI. Tanto las certificaciones, como las validaciones son realizadas por una entidad independiente de reconocido prestigio internacional.

**Objetivos:** En 2007, se redactará la segunda Memoria de Sostenibilidad referente al año 2006 según el GRI3 y con el objetivo de obtener la máxima puntuación, A+.

## **Cuestion 3**

**La entidad da prioridad a proveedores y subcontratas que evidencian buena conducta con el medio ambiente y/o si utilizan entre los criterios de selección de sus proveedores y subcontratas el que dispongan de políticas medioambientales o sistemas de gestión del medio ambiente**

---

## **Indicador 1**

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión

medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001,EMAS, etc.) 25%

**Notas:** En este conjunto de empresas que disponen del certificado ISO 14001 se encuentran incluidas las empresas proveedoras de Euskaltel que, debido a la naturaleza de su actividad, tienen mayor impacto sobre el Medio Ambiente. En el Plan de Acción de Responsabilidad Social Euskaltel 2006-2008 se han establecido las siguientes líneas de actuación en el marco de la colaboración con los proveedores: - Desarrollar un proyecto tractor encaminado a impulsar programas, de calidad, sociales y/o ambientales con los proveedores desde un enfoque de empresa tractora. - Analizar la inclusión del ecodiseño como criterio de selección de equipos - Definir una sistemática de gestión de ciclo de vida para todos los materiales, a fin de definir su tratamiento como residuos.

**Objetivos:** En 2007, una vez identificados los proveedores que más impacto tiene en la actividad de Euskaltel, se llevará a cabo un plan tractor para impulsar la RSE. En este plan se analizará la situación de los proveedores en las diferentes áreas, económica, medioambiental y social; impulsando planes de acción para mejorar el Sistema de Gestión del proveedor en clave SE para su alineamiento con la política de RSE de Euskaltel.

## Principio 9

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

### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** En 2006, en relación a la difusión y desarrollo de tecnologías y actividades respetuosas con el Medio Ambiente, se deben destacar las siguientes acciones que se están ejecutando desde Euskaltel: 1) Priorización de acciones de prevención y valorización de residuos frente a eliminación 2) Análisis de consumos energéticos de los equipos comercializados, con objeto de mejorar su futuro diseño. 3) Euskaltel participa en un proyecto innovador de utilización de pilas de combustibles de tecnología más respetuosa con el medio ambiente, mientras tanto se ha puesto en marcha una iniciativa para la adquisición de baterías con ciclo de vida útil más largo con pretensión de disminuir los residuos de este material. Por otra parte en relación al parque de baterías ya instalado, se ha decidido alargar su ciclo de vida útil, pasando de un mantenimiento predictivo ( vida útil prevista por el fabricante) a uno correctivo (la avería determina el cambio).

### Cuestion 2

**La entidad tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables y para aumentar la eficiencia energética**

---

#### Indicador 1

Número de estudios e informes desarrollados en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética 0

**Notas:** No se han realizado estudios específicos para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, no obstante se continua trabajando siguiendo el Plan Director Ambiental 2004-2006, de sensibilización interna (intranet) y trasladando a los equipos de proceso las iniciativas y compromisos que sobre eficiencia energética tiene la compañía.

---

#### Indicador 2

Inversión financiera total, 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 0

**Notas:** Euskaltel no ha identificado entre sus aspectos ambientales significativos el consumo energético, de hecho en el desarrollo de su actividad, la medida relativa del consumo de energía por cliente de Acceso Directo ha disminuido durante los últimos años.

## Principio 10

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

### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** Euskaltel durante el ejercicio del 2006 ha revisado su Código Deontológico, creando dos nuevos códigos, el Código de Conducta y el Código Ético de Empleados para adaptarse a los nuevos compromisos adquiridos en clave de Responsabilidad Social.

**Objetivos:** En 2007 se quiere desarrollar códigos éticos más específicos de áreas clave en la compañía como pueden ser empleados, compras y comerciales, habiendo a su vez un Código de Conducta General disponible en la página web.

### Cuestion 2

**¿Cuenta la entidad con una política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados?**

---

#### Indicador 1

Indique el porcentaje de empleados, proveedores, clientes, subcontratistas, sucursales/filiales y socios empresariales que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad **Empleados:** 100%

**Proveedores:** 0%

**Clientes:** 0%

**Subcontratistas:** 0%

**Sucursales/filiales:** 0%

**Socios empresariales:** 0%

**Notas:** Los mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y soborno son los establecidos en el Código de Conducta y Código ético de Empleados, y nuestra política general de Gestión de Riesgos.

**Objetivos:** En 2007 se va a desarrollar un Código ético de compras que se hará llegar a todos los proveedores con los que opera Euskaltel entre 2007-08, en un primer piloto en 2007 a los que constituyen el Plan Tractor de RSE (proveedores con mayor impacto en clave RSE). Asimismo se trasladará al 100% de otros grupos de interés (socios, filiales, distribuidores), nuestra política de RSE, así como nuestro código de conducta.

---

#### Indicador 2

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción y la extorsión y si realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo SI

**Notas:** Euskaltel durante el ejercicio del 2006 ha revisado su Código Deontológico adaptando éste a los compromisos adquiridos en clave de Responsabilidad Social, de forma

que ha desglosado su Código Deontológico en un Código de Conducta y un Código Ético de Empleados. Estos códigos son públicos y de conocimiento de todos los empleados mediante la Intranet corporativa; de igual forma el Código de Conducta es además publicado en la página web de la empresa puesto que tiene un carácter global.

**Objetivos:** En 2007, desde Euskaltel se quiere poner en marcha la creación de tres códigos éticos más específicos de áreas clave en la compañía como son empleados, compras y comerciales, habiendo a su vez un Código Deontológico global.

### **Question 3**

**¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente?**

---

#### **Indicador 1**

¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente? Otros

**Notas:** No aplica. Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.

### **Question 4**

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

---

#### **Indicador 1**

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

**Notas:** Euskaltel cuenta con un Comité de Patrocinios, entre cuyas funciones están: - el establecimiento de una política de patrocinios que de respuesta a las demandas de los diferentes grupos de interés y que esté alineada con el resto de políticas de la compañía - la presentación de un Plan de Patrocinios que se aprueba por el Consejo de Administración y se presenta en la Memoria de Sostenibilidad. Las donaciones benéficas y patrocinios llevados a cabo por Euskaltel, así como las aportaciones realizadas están recogidas y publicadas en la Memoria de Sostenibilidad de Euskaltel.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

### **Question 5**

**¿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?**

---

#### **Indicador 1**

¿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? SI

**Notas:** Euskaltel tiene definido un Código de Conducta y un Código ético de Empleados, en el que se establece que los empleados no podrán aceptar dinero, regalos y otras atenciones de clientes o proveedores que sean desproporcionados y puedan interpretarse como condicionante del desempeño de sus funciones, ni recibir dinero a préstamo, comisiones y

otros pagos de terceras personas por servicios profesionales relacionados con la actividad de Euskaltel.

**Objetivos:** 2007, se quiere desarrollar un Código ético más específico en áreas que por su actividad puedan estar más implicadas en estos temas. Por ello, se ha definido en el Plan de Acción, hitos como el desarrollo de un Código ético de compras y un Código ético de comerciales.

## **Cuestion 6**

**¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?**

---

### **Indicador 1**

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales? SI

**Notas:** En el Código ético de Empleados desarrollado a principios de 2007 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.