




euskaltel
es para ti

**Memoria de Responsabilidad
Corporativa 2011**



Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Euskaltel está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En la presente Memoria de Responsabilidad Corporativa, que también tiene la función de Informe de Progreso, se indican al principio de cada sección aquellos Principios del Pacto Mundial que cubre el texto.

<p>Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>	<p>Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
<p>Principio 2 Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p>	<p>Principio 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p>
<p>Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p>	<p>Principio 8 Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
<p>Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p>	<p>Principio 9 Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
<p>Principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p>	<p>Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>

INDICE

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	4
DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE	5
1.PRESENTACIÓN DE EUSKALTEL	6
2.LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EUSKALTEL.....	16
3.RELACIÓN CON LOS CLIENTES	26
4.LA RED	29
5.MEDIO AMBIENTE.....	33
6.RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	42
7.COMPROMETERSE CON LAS PERSONAS	45
8.NUESTRO COMPROMISO SOCIAL	52
9.INDICADORES GRI RESEÑADOS	57

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

En 2011 hemos iniciado el despliegue del Plan Estratégico 2011-2013 de Euskaltel caracterizado por cuatro grandes retos: lograr la máxima eficacia y eficiencia comercial y operativa, lograr el crecimiento en la CAPV, construir un nuevo posicionamiento que genere diferenciación a través de una gestión excelente de las emociones del cliente y crecer en otros negocios y mercados geográficos.

El primer ejercicio del nuevo ciclo estratégico 2011-2013 se ha saldado positivamente para Euskaltel pese a la desfavorable evolución de los entornos económico y sectorial que se han traducido por cuarto año consecutivo en un nuevo descenso de los ingresos del sector de las telecomunicaciones (en torno al 4% en el año).

Euskaltel se mantiene en el 2011 como el único operador del Estado que ha crecido ininterrumpidamente en clientes, ingresos y resultados desde su creación en 1998, incluso en el cuatrienio de la crisis 2008-2011, cerrándose el ejercicio con un crecimiento del 1,4% y unos ingresos de casi 334 millones de euros.

Todas las líneas de negocio han crecido en facturación y base de clientes, reforzándose la posición de liderazgo en servicios como banda ancha, TV digital y telefonía fija en las zonas en las que existe despliegue de red de fibra óptica, y siendo el operador de mayor crecimiento de telefonía móvil en la CAPV.

El año 2011, también hemos afrontado la puesta en marcha de nuestro primer Plan Director de RSE 2011-2013, alineado con el Plan Estratégico, que marca las líneas estratégicas a desarrollar con todos los grupos de interés y que integra los compromisos internos y externos que hemos ido adquiriendo para impulsar la sostenibilidad del proyecto empresarial, siendo la excelencia en la gestión ambiental y la transparencia uno de los focos más relevantes. Nuestro compromiso por ayudar a frenar el cambio climático es importante y por ello hemos abordado el cálculo y la minimización de nuestra Huella de Carbono.

En el ámbito Social destacar nuestro compromiso con la conciliación de la vida personal y profesional. La nueva jornada laboral continuada puesta en marcha ha supuesto un aumento del nivel de satisfacción general de nuestras personas, lo que nos anima a continuar desarrollando otras políticas en relación con la igualdad y la diversidad.

En la presente memoria de responsabilidad corporativa, integramos la información relativa al desempeño económico, social y ambiental a lo largo de 2011, alineado con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, constituyendo esta forma de presentar los resultados nuestro Informe de Progreso Integrado Corporativo, en una apuesta clara por la transparencia y la sostenibilidad de nuestra organización.

No quisiera terminar sin agradecer a nuestros clientes y socios el apoyo que día a día nos prestan, sabiendo que cada vez valoran más los comportamientos comprometidos con la sostenibilidad y toman decisiones en función de las mismas.



Alberto García Erauzkin

Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A. García Erauzkin', written over a white background.

PRESENTACION Y ALCANCE DE LA MEMORIA

Euskaltel presenta su Memoria de Responsabilidad Corporativa, cumpliendo, de esa manera, el ciclo anual establecido para la presentación de este tipo de memorias. Así, en ésta su séptima Memoria, Euskaltel publica la información correspondiente al año 2011. El alcance de esta memoria se extiende a todas las actividades de la organización en todos sus centros de trabajo, incluyendo también acciones de tracción realizadas sobre proveedores y distribuidores de Euskaltel y con la sociedad en general.

La metodología seguida para la elaboración de esta Memoria se ha basado en la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) versión 2006 para informes de Sostenibilidad, y el suplemento GRI del Sector de las Telecomunicaciones (2003). Es por ello que, a lo largo de la misma, se da cuenta de todos los indicadores incluidos en dicha Guía, bien sea desarrollando su contenido, o bien sea manifestando las razones que explican su no consideración.

Los contenidos de la presente Memoria 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. Además y con objeto de consolidar la determinación de la materialidad de la memoria, así como mejorar en la identificación de los temas que preocupan a nuestros grupos de interés relacionados con Euskaltel en 2011, con la comunicación de la memoria de responsabilidad corporativa de 2010, se hizo llegar una encuesta a los grupos de interés sobre dicha memoria.

Para mantener la trazabilidad y poder analizar la evolución del desempeño de Euskaltel, se proporcionan datos, cuando es posible, para los tres últimos años.

Además de las Declaraciones del Presidente, la Memoria contiene nueve capítulos. El Capítulo primero hace referencia a la orientación del proyecto Euskaltel, su trayectoria y las principales magnitudes y resultados obtenidos en 2011 en los ámbitos económico, ambiental y social, así como los compromisos que se adquieren cara a dicho ejercicio.

El contenido de los siguientes capítulos está referido a nuestro desempeño en los ámbitos de la responsabilidad social, la relación con clientes, la red, el medio ambiente, la relación con proveedores, el compromiso con las personas y nuestro compromiso social, incluyendo al final de cada capítulo un apartado en el que se presentan los compromisos para el siguiente ejercicio.

En el noveno capítulo presentamos, por una parte, la localización en nuestra Memoria de los diferentes indicadores establecidos en la Guía GRI así como del Suplemento de Telecomunicaciones GRI y, por otra, un cruce, en clave test de coherencia, entre los indicadores GRI y los Principios del Pacto Mundial.

La información económica presentada en esta Memoria está basada en la contabilidad de costes realizada por Euskaltel, enfocada a obtener información analítica por estructura departamental y línea de negocio, cumpliendo lo establecido en la legislación mercantil vigente y en las normas establecidas en el Plan General de Contabilidad.

La información ambiental presentada en esta Memoria está basada en la información recogida en nuestra Declaración Ambiental, según Reglamento EMAS III, que ha sido sometida a un proceso de verificación externa por AENOR. En algunos indicadores ambientales (EN3 y EN4) se ha decidido no aplicar los protocolos de indicadores del GRI, dado que los consumos se reciben de los proveedores en otras unidades que además permiten una mayor comparabilidad con el sector y una mayor comprensión por los grupos de interés.

Toda la información contenida en estas páginas ha sido contrastada y verificada internamente por Euskaltel y externamente por AENOR que acredita que esta Memoria se ha elaborado de acuerdo a las directrices de la Guía GRI (2006) y ha expedido el correspondiente Certificado de Verificación, el cual queda incorporado al texto.

Esta Memoria por segunda vez se presenta de forma conjunta con la Memoria Corporativa, constituyendo un único Informe Integrado de Gestión que recoge todo nuestro desempeño en materia de responsabilidad social en los ámbitos económico, social y medioambiental.



Este nuevo enfoque en nuestra rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés obedece a nuestro interés en integrar nuestra política de Responsabilidad Social con el resto de políticas en el sistema de gestión de la compañía y se refleja en una línea de acción de nuestro Plan Director de Responsabilidad Social, alineado con el Plan Estratégico 2011-2013 que tiene, entre otros objetivos, el de "incrementar el valor aportado por Euskaltel a la Sociedad".

La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2011 de Euskaltel, de igual forma que anteriores Memorias desde 2008, no se publica en papel y está a disposición de todas las personas que deseen consultarla en la página web de nuestra empresa: www.euskaltel.com.

Para cualquier aclaración o ampliación de la información contenida en esta Memoria, puede ponerse en contacto con la Dirección de Calidad y RSE en la dirección rse@euskaltel.com o en el teléfono 944011000.

Euskaltel, S.A.
 CIF A-48766695
 Parque Tecnológico, 809
 48160 - DERIO (BIZKAIA)
www.euskaltel.com
 Correo Electrónico: rse@euskaltel.com

Euskaltel 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.

En la siguiente tabla se indican algunos datos que permiten conocer la dimensión de la organización.

	2011	2010	2009	Variación sobre 2010
Ingresos por Operaciones (miles €)	350.520	344.052	338.892	1,88%
Resultados de Gestión (miles de €)	-94.477	32.735	26.281	-388,61%
Clientes de Internet B.A. (miles)	240.754	223.122	213.209	7,90%
Clientes de TV Digital (miles)	158.284	129.733	83.230	22,01%
Clientes de telefonía móvil	251.888	220.080	224.671	14,45%
Clientes de telefonía fija con red propia (miles)	335.788	325.503	321.776	3,16%
Nº Empleados	550	550	553	0%

1.1. Evolución del Plan Estratégico 2011-2013. Balance 2011

El ejercicio 2011 ha supuesto la puesta en marcha del nuevo Plan Estratégico 2011-2013 con cuatro grandes retos estratégicos por delante y diez líneas estratégicas de actuación en diversos ámbitos encargadas de materializarlos. La valoración global de la marcha de los objetivos estratégicos en el ejercicio es positiva, cumpliéndose progresivamente las metas planteadas, tanto cualitativa como cuantitativamente, lo que ha supuesto cerrar el año con un crecimiento en todas las líneas de negocio, un moderado incremento de los ingresos en un entorno de fuerte recesión sectorial y la mejora en la cifra de beneficios, aparte de incrementar la percepción de calidad y satisfacción de los clientes, así como de importantes ratios internos de desempeño.

Desde la perspectiva de la actuación estratégica, los avances han sido claros, en unos casos, ejecutando importantes cambios que han tenido un impacto casi inmediato en el mercado como ha sido la mejora de la propuesta de valor de la compañía en el ámbito residencial, y en otros, con la creación de las bases mínimas necesarias para impulsar progresivamente la estrategia de diversificación, estrategia que requiere un periodo más largo de maduración para generar resultados.

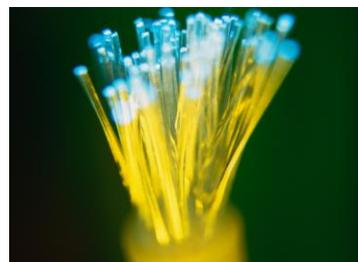
Se muestra a continuación de un modo sintético la evolución de cada uno de los retos estratégicos planteados para el presente ciclo de planificación.

En cuanto al **Reto 1: Lograr la máxima eficacia y eficiencia comercial y operativa**, se ha realizado un gran esfuerzo interno en 2011 por mejorar la eficiencia en costes en todos los ámbitos del negocio, a la par que la solvencia financiera y la capacidad comercial, lo que ha permitido ganar posiciones en ambos mercados y reforzar la posición estructural y financiera de la compañía. El efecto combinado de la gestión eficiente de los costes e inversiones, que ha derivado en la generación de importantes ahorros operativos, y la reducción de la deuda, ha permitido mejorar la rentabilidad y el beneficio neto manteniéndose una sólida generación de caja.

Respecto al **Reto 2: Lograr el crecimiento en la CAPV**, el ejercicio ha deparado un claro enriquecimiento de la oferta en ambos mercados (residencial y empresa), si bien con especial foco en la reinyección de valor al mercado residencial basada en una apuesta decidida por la convergencia fijo-móvil y por la optimización del conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. Desde esta perspectiva, se ha evidenciado un claro y sostenido cambio de tendencia en el negocio móvil al amparo de exitosos lanzamientos (SIMPLE y M3Gusta), al que han acompañado además un reposicionamiento de la TV y mejoras en los productos de BA derivada de la incorporación de la tecnología DOCSIS 3.0, reforzándose así la posición competitiva de Euskaltel.

La Banda Ancha Móvil se ha mostrado igualmente muy dinámica y “foco” del esfuerzo de la compañía, lo que ha permitido duplicar su número de líneas en un año, en una evolución que se ha situado por encima de la media del sector.

Euskaltel ha mantenido asimismo el esfuerzo de despliegue de infraestructura de red propia en la Comunidad que permita aumentar el mercado accesible. La inversión prevista para los próximos años es de 240 millones de euros, que se dedicarán al incremento de la capacidad de la red y al desarrollo de productos y servicios innovadores



En línea con la máxima estratégica de tratar de disponer en lo posible de infraestructura propia para prestar todos los servicios con alto nivel de autonomía y calidad, en 2011 se han adquirido licencias para uso de nuevas frecuencias móviles en la banda de 2,6Ghz, aptas para el despliegue de redes móviles de cuarta generación (LTE-4G), abriendo así un amplio espacio de oportunidad para la mejora técnica de algunos de los servicios e incrementar la eficiencia operativa.

Dar respuesta al **Reto 3: Construir un nuevo posicionamiento** que genere diferenciación a través de una gestión excelente de las emociones del cliente, ha supuesto el refuerzo de la estrategia de atención y fidelización de los clientes, potenciando el factor cercanía como elemento diferenciador. El objetivo sigue siendo generar “Fans”, un concepto ambicioso pero realizable que requiere de una visión muy

avanzada del impulso de la lealtad y la prescripción, en un esfuerzo continuo que requerirá perseverancia y un planteamiento de avance progresivo a medio y largo plazo.

Finalmente, las actuaciones ligadas al **Reto 4: Crecer en otros negocios y mercados geográficos**, han supuesto la creación de las bases de expansión de la empresa. El tamaño alcanzado por la compañía y la ya importante presencia en el mercado de telecomunicaciones de la CAPV, un sector que muestra, además, claras evidencias de madurez, hacen necesario apostar por una estrategia de crecimiento basada en la diversificación, tanto en otros negocios a lo largo de la cadena de valor sectorial y servicios conexos, como en otros mercados geográficos. Así, durante 2011 se ha profundizado en la exploración de nuevas oportunidades en la venta de servicios móviles con ámbito estatal, en el entorno de las TICs y en el de prestación de servicios ligados a la expansión de la Sociedad Digital (salud, asistencia, educación, etc.) que en cualquier caso, requieren periodos largos de maduración.

De cara al ejercicio 2012 Euskaltel se plantea seguir creciendo en ingresos y resultados, así como en la satisfacción y lealtad de sus clientes, aún cuando se prevé que el mercado y la economía agudicen su recesión, lo que conlleva intensificar las actuaciones para cumplir con los cuatro retos corporativos establecidos, y más específicamente, en los siguientes aspectos de negocio:

- La fidelización se ha vuelto más crítica que nunca. Es necesario proteger la base de clientes construida, sin olvidar la necesidad de acompañamiento y apoyo experto para ayudarles a crecer con las mejores soluciones adaptadas.
- El posicionamiento competitivo. Ante un entorno de fuerte homogeneidad en las propuestas y en los modos de actuar de los propios operadores, resulta necesario construir la diferenciación. La excelencia en la gestión de las emociones (proporcionando una experiencia de cliente más que satisfactoria y cercana) es compleja, afecta a múltiples dimensiones y demanda diversas actuaciones de distinto calado, pudiendo requerir si fuera necesario la reinversión de la propia compañía y del modo de interrelación con el cliente.
- El enriquecimiento permanente de la propuesta de valor de la compañía en ambos mercados, donde a la componente técnica deberán ir agregándose de forma creciente elementos de servicio y otros intangibles apreciados por los clientes, actuales y/o potenciales. En un contexto económico de tanta dificultad como el actual, Euskaltel debe ahondar en la orientación al cliente y estructurar una oferta flexible y acorde a las necesidades de los usuarios con un mayor grado de segmentación.
- Profundizar en la diversificación. Ello requiere industrializar en mayor medida la gestión de oportunidades y potenciar las capacidades necesarias para materializarlas.
- Esfuerzo en I+D+i que permita acceder a las capacidades y medios necesarios para lograr en todo momento una prestación excelente, actual y futura, de los servicios en un contexto de avance tecnológico permanente, así como para la mejora continua de la propuesta de valor y para conseguir afianzar la estrategia de diversificación.
- El refuerzo de la eficiencia comercial y operativa, sin arriesgar la efectividad, ya que un entorno maduro de mercado y de coyuntura económica desfavorable como los actuales, convierten esta gestión en una variable crítica, tanto para la mejora de los resultados y el mantenimiento de las capacidades competitivas, como para la mera conservación del valor del negocio. La solvencia y prudencia financiera, rentabilidad del negocio y la generación de caja se mantienen de nuevo como elementos prioritarios para abordar los compromisos financieros y de expansión de la compañía marcados para el 2012 y 2013.
- El aprovechamiento de los vectores de crecimiento de servicios detectados, donde ámbitos como la banda ancha móvil, el entorno audiovisual, servicios a empresas u otros más ligados a las TICs, presentan aún potencialidad de crecimiento a futuro.

La puesta en marcha de este nuevo Plan Estratégico continua con un enfoque de objetivos ambiciosos que permitan seguir creciendo durante los próximos años, para ello se establecen los siguientes objetivos para el año 2012:

AREA	OBJETIVO 2012	VALOR OBJETIVO
(*) PONDERACIÓN DE CADA OBJETIVO SOBRE EL TOTAL	Ingresos Totales de Gestión	10,0% (*)
	EBITDA	20,0% (*)
	Flujo de caja libre	15,0% (*)
	Posición financiera neta / EBITDA	5,0% (*)
	Índice Satisfacción cliente Residencial	2,0% (*)
	Churn total de Cliente Residencial	3,0% (*)
	Índice Satisfacción cliente Empresa	2,0% (*)
	Churn total de Cliente Empresa	3,0% (*)
	ARPU medio mensual cliente AD (Ingresos AD/ clientes AD)	3,0% (*)
	Ingresos Móvil Mercado Residencial (prepago+postpago)	2,0% (*)
	Ingresos Totales Mercado Empresa	5,0% (*)
	(Gastos explotación +Inversiones)/Ingresos de Gestión	2,0% (*)
	Penetración contratos AD Residencial / hogares	3,0% (*)
	Penetración contratos AD Empresa / huecos comercializables.	3,0% (*)
	Índice de Calidad de la Red	2,0% (*)
	Ingresos por servicios de desarrollo corporativo	10,0% (*)
	Desarrollo del Plan de Acción derivado de la Encuesta de Sociedad 2011	3,0% (*)
	Ingresos Euskaltel / PIB CAPV	2,0% (*)
	Desarrollo del Plan de Acción derivado de la Encuesta de Clima de 2011	3,0% (*)
	Ingresos / empleado	2,0% (*)

1.2. ÁMBITO ECONÓMICO-FINANCIERO: UN PROYECTO SOSTENIBLE

En Euskaltel la gestión Económica se coordina desde la Función Económico-Financiera, desde donde también se ha desarrollado un esquema de reporting corporativo que facilita la gestión de los Centros de Decisión y permite fomentar la transparencia de la compañía al compartir información con los distintos Grupos de Interés.

En relación con los ingresos de Euskaltel y los del mercado, en 2011, año en que han seguido bajando los ingresos del mercado respecto del año anterior (que fue el peor año con diferencia en la evolución de los ingresos del sector desde su liberalización), Euskaltel registró un crecimiento del 1,4% (superando los 333 millones de euros de ingresos de gestión), frente a un mercado que se ha mantenido en cifras negativas de crecimiento en ingresos trimestre tras trimestre en las actividades que desarrolla Euskaltel, con las siguientes variaciones interanuales por trimestres: -2,1% en el primer trimestre 2011, -3,5% en el segundo trimestre y -3,7% en el tercer trimestre.

En cuanto al Ebitda del ejercicio 2011 de Euskaltel, Euskaltel cerró el año 2011 con un Ebitda de 130,6 millones de euros, superando así en un 3,1% el obtenido en 2010, mientras que el resto de los operadores principales experimentan una disminución generalizada respecto de ejercicios anteriores, incluso de dos dígitos.

Euskaltel concluyó el ejercicio 2011 con un cash-flow libre positivo de 61,0 millones de euros, íntegramente derivado de su negocio, en un entorno en el que, prácticamente, todos los operadores del sector han visto evolucionar su cash-flow en el mismo sentido que su Ebitda.

En cuanto a la gestión de riesgos, dada su actividad y el sector en el que opera, Euskaltel utiliza métodos de evaluación del riesgo financiero acordes con su actividad y ámbito de actuación de forma que realiza una gestión adecuada de los mismos. Los principales riesgos son:

- Riesgo de crédito. Entre las herramientas y prácticas que utiliza para afrontar estos riesgos están las políticas de "scoring" para regular los criterios de aceptación para la venta de los servicios a los clientes potenciales (o clientes existentes que requieren determinados servicios adicionales), la monitorización continua del crédito disponible de clientes, el seguimiento y gestión de impagos mediante reclamación directa e indirecta (a través de una empresa de recobro). Adicionalmente, para los deudores que puntualmente presenten saldos significativos existe una política de avales y

para los deudores que puedan presentar saldos a pagar se mantiene en la contratación una cláusula de compensación automática de saldos.

- Riesgo de liquidez. Ante el que Euskaltel adecua el perfil de su deuda a su capacidad de generar flujos de caja para atender los vencimientos, estableciendo Planes de Financiación trianuales, con revisiones anuales y análisis quincenales de su posición financiera, con un seguimiento diario de los saldos y las transacciones bancarias.
- Riesgo de mercado. Euskaltel tiene establecidas diversas políticas de compras y contrataciones que incentivan su ámbito territorial, así como políticas dirigidas a mitigar, en lo posible, la concentración de saldos y transacciones dirigidas a reducir la posibilidad de concentración de operaciones en pocos agentes.

El análisis de riesgos a más largo alcance (con perspectiva estratégica y de negocio y no estrictamente económica), es gestionado en la elaboración y revisión continua del Plan Estratégico.

ESPECIFICACIÓN	2009	2010	2011
DATOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (miles de euros)			
Ingresos totales	343.404	347.517	355.148
Ingresos por operaciones	338.892	344.052	350.520
Deuda Financiera Neta	412.729	321.275	260.302
Cash-Flow Operativo	117.615	91.454	60.973
Resultado Neto	26.281	32.735	-94.477
Volumen Total de Impuestos Pagados	67.346	74.201	78.068

A continuación, los objetivos y resultados económicos de 2011.

Objetivo 2011	Valor % (1)	Resultado	Valoración de cumplimiento
Ingresos Totales de Gestión	10,00%	9,8%	98%
EBITDA	20,00%	20,4%	102%
Cash Flow libre	15,00%	14,0%	94%
Posición financiera neta / EBITDA	5,00%	5,0%	100%
Índice Satisfacción cliente Residencial	2,00%	2,0%	100%
Churn total de Cliente Residencial	3,00%	2,2%	73%
Índice Satisfacción cliente Empresa	2,00%	2,0%	100%
Churn total de Cliente Empresa	3,00%	3,1%	102%
ARPU medio mensual cliente AD (Ingresos AD/ clientes AD)	3,00%	2,9%	95%
Ingresos Móvil Mercado Residencial (prepago+postpago)	2,00%	2,1%	103%
Ingresos Totales Mercado Empresa	5,00%	4,9%	97%
(Gastos explotación +Inversiones)/Ingresos de Gestión	2,00%	2,0%	100%
Penetración contratos AD Residencial / hogares	3,00%	3,0%	100%
Penetración contratos AD Empresa / huecos comercial.	3,00%	3,1%	104%
Índice de Calidad de la Red	2,00%	1,1%	56%
Ingresos por servicios de desarrollo corporativo	10,00%	10,6%	106%
Valoración de los grupos de interés (encuesta sociedad)	3,00%	3,0%	99%
Ingresos Euskaltel / PIB CAPV	2,00%	2,0%	100%
Índice global satisfacción del empleado (encuesta)	3,00%	3,3%	109%
Ingresos / empleado	2,00%	2,0%	99%

(1) Peso ponderado de cada objetivo sobre el total.

1.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE EUSKALTEL

En Euskaltel entendemos que una manera de dar respuesta a nuestra **Misión** "... ayudar a la mayor productividad de las empresas facilitándoles herramientas de comunicación y gestión de la información, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestra Comunidad.", es a través de la definición y puesta en marcha de acciones comerciales y lanzamientos relacionados con los diferentes servicios de Euskaltel, todo ello tratando de dar respuesta a sus expectativas, que recogemos día a día y a través de las diferentes encuestas, relacionadas con el desarrollo de una labor didáctica y responsable respecto al uso de las nuevas tecnologías, objetivos éstos recogidos en nuestro Plan Director de RSE y que se trasladan a la sociedad principalmente y de forma individual a través de cada producto y de forma general a través de la web (www.euskaltel.com):

Telefonía fija

Las acciones en telefonía fija se han centrado en la captación de nuevos clientes y en la venta de más productos sobre la base de clientes actual: tarifas planas y bonos de llamadas.

Cabe destacar la incorporación del producto convergente (telefonía fija+móvil) denominado One para el segmento de grandes cuentas.

Internet

En el campo de Internet el **salto tecnológico** a DOCSIS 3.0 y las nuevas modalidades de internet han favorecido la diferenciación entre fibra Óptica y el resto de tecnologías. Así, la duplicación de velocidades realizada nos convirtió en el operador con la mejor oferta en relación calidad precio en nuestro ámbito de actuación. **Euskaltel** ejerció una vez más de **tractor de la banda ancha en la CAPV**, aumentando las velocidades básicas de acceso hacia las nuevas modalidades de 50M y 75M.

Así mismo, se ha profundizado en el cruce de productos de datos para el hogar y datos en movilidad, reforzando la penetración tanto de internet móvil vía USB (Konekta, Internet 2n1) como de datos en el móvil (M3Gusta) en base de clientes y fomentando con ello el conocimiento de las soluciones de datos en movilidad y el aumento de la presencia de Euskaltel en el mercado de los datos móviles.



Televisión Digital

En cuanto al negocio de Televisión se refiere, Euskaltel lanza en 2011 **con gran éxito el servicio de Alta Definición y el deco HD grabador** (PVR). Junto al reposicionamiento de los productos existentes se pone en el mercado nuevas modalidades de canales en HD, llegando a contar con 20 canales de máxima calidad y más de 100 en definición estándar, acercando a los hogares de la CAPV un **servicio real de Alta Definición**, con colores más vivos, imágenes más realistas y de mayor calidad que la ofrecida por los canales generalistas a través de TDT. Complementado con el deco HD grabador, con funciones adicionales que permiten controlar el directo gracias a su disco duro interno y a su sintonizador dual pone al alcance de todos, multitud de funciones que hasta ahora no se podían imaginar.



La paquetización del servicio de alta definición con el servicio multitele, que permite la visión de todos los canales en dos televisores diferentes consigue crear un servicio completo, en el que el cliente tiene el control y la libertad de elegir qué ve y cuándo lo ve.

El lanzamiento de Gol HD y el nuevo canal Abono futbol, completan la oferta de contenidos de Euskaltel, donde el cliente puede encontrar aquello que desee. Además, la oferta y los procedimientos de venta de TVD en base de clientes continúan mejorando la

penetración de TVD de pago en la base de clientes residenciales, con lo que el importante incremento del parque de decos y PVR's en la base de clientes de Euskaltel ayudará al cliente a sentirse fidelizado con la fibra óptica.

Telefonía móvil

Cabe destacar M3gusta como principal apuesta de conectividad cruzada (internet en casa y en movilidad) exclusiva para nuestros clientes de fibra. La propuesta (internet en el móvil gratis para siempre), unida a todas las acciones de mejora en la gama de Smartphones y a la mejora de la oferta táctica, ha creado un eje fundamental de captación de móvil con terminal.

Asociada a primera línea se han desarrollado los bloques adicionales como productos de valor con datos en movilidad, con la posibilidad de contratación desde el mismo móvil.

Se han desarrollado nuevas tarifas planas, con menor valor para residencial y empresa, todas ellas con compatibilidad con M3Gusta.

Han sido reposicionadas las tarifas por minuto, que pasan a diferenciarse en una ventaja específica (Sin establecimiento, Tarde, Consumo mínimo, precio/minuto y 90x1)

Igualmente Simple (producto no asociado a terminal) ha sido abierto al mercado de negocios con la compatibilidad de otras ventajas como M3Gusta o el Plan familia.



Servicio BlackBerry Complete orientado a jóvenes con funcionalidades restringidas de navegación y mensajería.

Para mayor información sobre los productos y servicios de Euskaltel, se puede consultar la página web corporativa (www.euskaltel.com).

1.4. PRESENCIA EN EL MERCADO

Desde las Direcciones de Comercial Residencial, Comercial Empresa y Desarrollo Corporativo se gestiona todo lo relacionado con la relación comercial con los clientes.

Finalizado el año, Euskaltel es hoy el segundo operador de cable del Estado, el tercer operador en clientes con red fija propia, el séptimo operador en el ranking de ingresos de telefonía fija, el sexto operador del Estado en ingresos de telefonía móvil, sexto en ingresos de servicios de internet, quinto en número de abonados a la televisión de pago, y el octavo operador del Estado por ingresos totales. Es líder de Banda Ancha en la CAPV, con un 42% de cuota de mercado, así como en Televisión Digital, donde detenta una cuota de mercado del 56% y comparte el liderazgo en telefonía fija donde existe red propia de Euskaltel, con más del 45% de las líneas activas.

La distribución de los clientes de Euskaltel en el año 2011 según el tipo de servicio contratado queda reflejada en la siguiente tabla:

ESPECIFICACIÓN	2009	2010	2011
Clientes de Telefonía fija con red propia	321.776	325.503	335.788
Clientes de Telefonía móvil - Postpago	160.568	162.424	201.724
Clientes de Telefonía móvil - Prepago	64.103	57.659	50.164
Clientes de Banda Ancha	213.209	223.122	240.754
Clientes de Televisión Digital	83.230	129.733	158.284

1.5. ÁMBITO AMBIENTAL



Euskaltel, debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno, lo que condiciona el ámbito de los objetivos ambientales que establece y nos permite asegurar que del mismo, no se derivan consecuencias financieras ni otros riesgos para la actividad de la empresa. La Dirección de Calidad y Responsabilidad Social Empresarial coordina todo lo relacionado con el Medio Ambiente.

La definición, seguimiento y cierre de los objetivos ambientales fijados para 2011 se recoge a continuación:

OBJETIVO 2011	VALOR OBJ.	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Consumo total de electricidad en el edificio de red (edificio 226)	≤ 5.100.000 kWh	5.384.502	NO
Nº total de fluorescentes recogidos en los edificios corporativos (edificios 809 y 226)	≤ 570 ud.	873	NO
Peso de residuos de baterías de plomo ácido por averías	< 9.900 kg.	16.875	NO
Nº de reclamaciones por ruido (debido al aire acondicionado) en centrales y nodos	≤ 5 rec.	2	SI
Declaración ambiental verificada adaptada a EMAS III	100%	100%	SI

De los objetivos fijados para 2011, no se han cumplido varios y los motivos son los siguientes:

A) *“Reducir el consumo eléctrico en el edificio de red (226).”*

- El consumo eléctrico del edificio 226 se debe principalmente al consumo debido a la red de telecomunicaciones, por lo que el incremento de clientes, prestaciones y/o servicios implica un incremento en el tráfico cursado por la red y por tanto un incremento en su consumo eléctrico.
- La principal acción definida para reducir el consumo (virtualización de los Centros de Procesamiento de Datos o CPD) se estima que ha supuesto una reducción sobre el consumo de 225.000 kWh, pero no ha sido suficiente para contrarrestar el aumento en toda la red.

B) *“Reducir los residuos de fluorescentes en edificios corporativos (809 y 226)”*

- Los tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo tienen un tiempo de vida útil determinado (tiempo en el que se averían el 50% de las luminarias). Este tiempo se ha cumplido en ambos casos desde hace varios años, por lo que es normal que las luminarias averiadas y por tanto sus residuos vayan aumentando en número año tras año.

C) *Reducir el peso de residuos de baterías de Pb generados por averías*

- Las baterías de plomo se deben cambiar bien individualmente debido a una avería puntual (correctivo) o bien conjuntamente toda la bancada debido a un cambio por fin de vida útil (preventivo).
- Durante estos últimos años se está tratando de alargar la vida de las baterías de plomo, por lo que se procura retrasar el cambio de una bancada de baterías de plomo por fin de vida útil hasta que sea imprescindible realizarlo. Esta postura tiene las ventajas de ahorrar en costes y de producir menor cantidad global (averías más fin de vida útil) de este tipo de residuos. Pero a su vez, tiene los inconvenientes de que los residuos de baterías producidos por avería aumentan

año tras año y de que el nº de baterías averiadas es bastante mayor al esperado si el parque de baterías fuera más joven.

1.6. AMBITO SOCIAL

La contribución al desarrollo económico y social de nuestra comunidad es considerada por Euskaltel como una parte fundamental de su actividad empresarial y así lo ha establecido en su Misión (ver apartado siguiente).

Esta contribución se coordina principalmente a través de las diferentes direcciones del Centro de Decisión de Secretaría General y Relaciones Externas gestionando las actividades de relaciones con los socios, la actividad institucional que incluye el mecenazgo y el patrocinio, la seguridad y salud de las personas, la formación y el desarrollo profesional para los empleados de Euskaltel, el impulso al uso y calidad lingüística del euskera y el desarrollo de la política de responsabilidad social.

En la línea de implicación con la sociedad en la que desarrollamos nuestras actividades y con la búsqueda de mejora en diversos aspectos, se encuentran los proyectos realizados por Euskaltel en ámbitos como I+D y la promoción del euskera. El reflejo de la incidencia y del incremento de los proyectos desarrollados lo encontramos en los volúmenes de subvenciones que hemos recibido para su desarrollo.

En el año 2011, el volumen de subvenciones cobradas ha ascendido a los 772.157,12 euros. El área básica que recibe estos importes es la de I+D que representa el 79,53% del importe global del año 2011, un 10,48 % va destinado a la promoción del euskera, otro 8,73% a la formación y un 1,26% a la prevención.

A continuación se puede ver el detalle de los objetivos 2011 que sobre este ámbito se han definido:

OBJETIVOS 2011	VALOR OBJETIVO	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Prevención de Riesgos Laborales			
Definición de un plan de movilidad que reduzca la exposición a los accidentes in itinere y la emisión de CO2 a la atmósfera			SI
Realización de un estudio que, partiendo de los aspectos psicosociales, evalúe el grado de bienestar vinculado a las tareas que realizan quienes trabajan en Euskaltel.			SI
Recursos Humanos			
Encuesta de satisfacción: mejora de índice de satisfacción general	7	7,08	100%
Trabajar en la mejora de la conciliación a partir de la implantación de la jornada continua y del desarrollo de un proyecto piloto de teletrabajo (Ver capítulo 7)			SI
Derechos Humanos			
Definir una política de género de la Compañía (Ver capítulo 7)			SI
Ámbito social			
Colaborar con las instituciones para fomentar un modelo empresarial basado en horarios más racionales y de conciliación (Ver capítulo 8).			SI
Desarrollar un enfoque de Voluntariado Corporativo (Ver capítulo 7)			SI
Desarrollar acciones relacionadas con los ODM (Ver capítulo 8)			SI
Dinamizar la sociedad de la información colaborando activamente con los agentes impulsores. (Ver capítulo 8)			SI

Este capítulo cubre los **Principios 1, 2, 8 y 10** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

2.1. ENFOQUE DE LA RSE

Euskaltel afronta la RSE como parte integrante de su estrategia, como un pilar más en su camino hacia la excelencia. Para ello, se aplica un enfoque de transparencia hacia 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.

Misión, Visión y Valores

Nuestra **Misión** está orientada a la generación de valor:

"Responder de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas y ayudar a la mayor productividad de las empresas facilitándoles herramientas de comunicación y gestión de la información, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestra Comunidad."

Nuestra **Visión** de futuro es ambiciosa y supone un gran compromiso:

"Compañía líder en los servicios que oferta en la CAPV, cercana a las necesidades de sus clientes y excelente en la atención y el servicio; a la vez que atenta a las oportunidades de crecimiento y desarrollo tanto en la propia cadena de valor como en otros mercados geográficos."

Valores Corporativos: nuestras señas de identidad

"Los valores corporativos conforman nuestras señas de identidad, determinan nuestras formas de hacer y de entender el marco de interrelación con las personas, internas y externas."



Política de Responsabilidad Social Empresarial

Euskaltel dispone de una Política de RSE que recoge el compromiso de Euskaltel con la Responsabilidad Social (www.euskaltel.com). Además de la Política de RSE, Euskaltel también dispone de un amplio conjunto de políticas y códigos de conducta para asegurar que los Valores se ponen en práctica en el trabajo diario, como por ejemplo las siguientes:

- Política de Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente, Prevención Riesgos Laborales).
- Código Ético de los empleados y Código Ético de Proveedores
- Política Lingüística.
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Gestión de Riesgos de la Información.
- Política de Género

2.2. PERFIL DE EUSKALTEL

Nuestros accionistas

A 31 de diciembre de 2011, el capital social de Euskaltel era de 325 millones de euros y la prima de emisión ascendía a 65 millones, alcanzando el importe de los Fondos Propios de la Compañía la cifra de 384,67 millones de euros.

En el ejercicio 2011, se ha distribuido entre los accionistas de la Compañía un dividendo, a cuenta de los resultados de dicho ejercicio.



Ante la renuncia presentada por el Excmo. Sr. D. José Antonio Ardanza Garro, la Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 14 de diciembre de 2011 acordó por unanimidad nombrar a D. Alberto García Erauzkin nuevo Presidente Ejecutivo de Euskaltel, asimismo en dicha Junta se acordó el nombramiento de D. Francisco Javier Allende Arias, hasta entonces Secretario no Consejero, nuevo miembro del Consejo de Administración de la Compañía manteniendo su condición de Secretario.

Accionariado de Euskaltel a 31 de diciembre de 2011

Accionista	Acciones	%
Bilbao Bizkaia Kutxa	1.910.038	35,24%
CK Corporación Kutxa- Kutxa Korporazioa, S.L.	1.324.840	24,44%
Iberdrola, S.A.	642.539	11,85%
Endesa, S.A.	576.595	10,64%
Araba Gertu, S.A.	447.053	8,25%
EITB	288.297	5,32%
EVE	115.319	2,13%
Mondragón Inversiones, S.P.E., S. Coop.	115.319	2,13%
TOTAL	5.420.000	100,00%

Órganos rectores y de gobierno

Los Órganos Rectores y de Gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas se reúne anualmente de manera ordinaria dentro de los seis primeros meses del año en curso para aprobar las cuentas anuales del ejercicio anterior, censurar la gestión social y resolver sobre la aplicación del resultado. Asimismo, se celebran sesiones con carácter extraordinario cuando las circunstancias del momento así lo requieran.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es esencialmente un órgano de supervisión y control de la actividad de la empresa. El Consejo ha atribuido desde su creación una gran importancia al mecanismo de toma de decisiones y ha procurado como norma de funcionamiento la búsqueda del consenso entre sus miembros.

En los Estatutos de Euskaltel se establece que el Consejo de Administración estará integrado por 5 Consejeros como mínimo y 15 como máximo. Corresponde a la Junta General de Accionistas la decisión definitiva sobre la composición del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración de Euskaltel está compuesto por 13 Consejeros (12 hombres y 1 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 95,74% con voz y voto.

De los 11 Consejeros con voz y voto, dos representan a Euskaltel, 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. 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.

Respecto a la forma que tienen los accionistas de comunicarse con el Consejo de Administración, éstos acostumbran a plantear sus sugerencias a través de la figura del Secretario del Consejo.

El Consejo ha designado dentro de su seno una Comisión Ejecutiva.

Comité de Dirección y Equipo Directivo

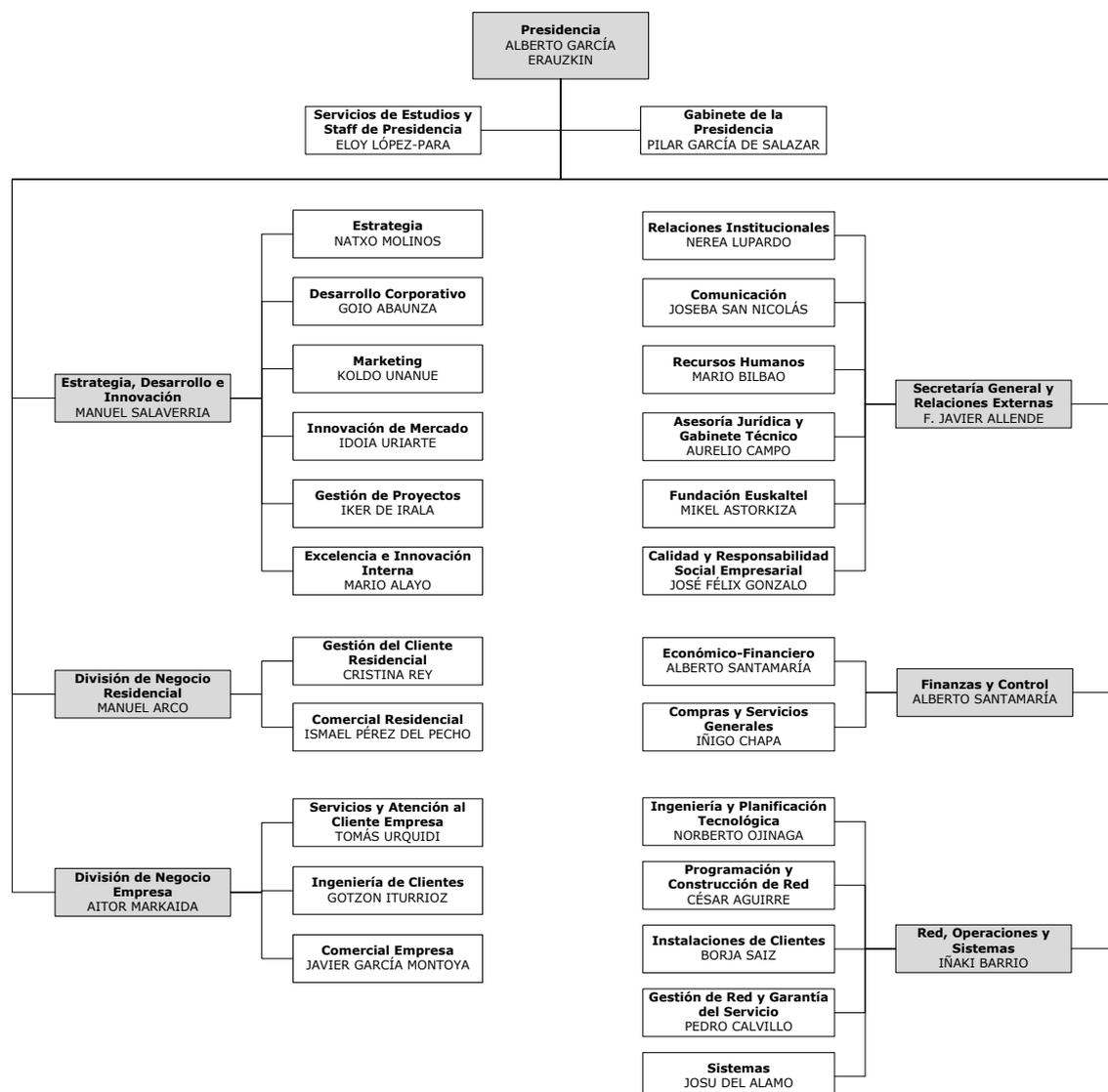
El Comité de Dirección está integrado por el Presidente y los Directores de Centros de Decisión. De ellos dependen las Direcciones de Función, todos ellos procedentes de la comunidad local salvo uno, cuyo origen es también de la Unión Europea.

Por su parte, el Equipo Directivo de Euskaltel está formado por el Presidente, los Directores de Centros de Decisión y los Directores de Función.

Euskaltel considera que su política de "puertas abiertas" desplegada a través de su Equipo Directivo, como responsables últimos de las personas de la organización, es la mejor forma de canalizar las sugerencias que éstas pudieran tener en relación al desempeño y marcha de la Compañía.

Organigrama

A 31 de diciembre de 2011, el organigrama ejecutivo era el siguiente:



Participación en otras empresas

Para facilitar la consecución de sus objetivos empresariales, Euskaltel participa en las siguientes empresas: Andornet S.A, Estreno Digital, Asociación de Operadores de Cable, Hamaika Telebista Hedatzeko Taldea, Safelayer Secure Communications, Inkolan Información y Coordinación de Obras.

GESTIÓN DE LA RSE

Euskaltel, como desarrollo de su sistema de gestión de la RSE y alineado con el nuevo Plan Estratégico 2011-2013 ha establecido un Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial 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, dando respuesta a los diferentes compromisos internos y externos que Euskaltel ha ido adquiriendo, entre los que se encuentran incluidos los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el sistema de gestión ambiental según Norma UNE-EN ISO 14001, así como la realización de una Declaración Ambiental según EMAS III.

La Responsabilidad Social siendo una política que se ha de desplegar de forma transversal a toda la compañía, se coordina en Euskaltel desde la Función de Calidad y Responsabilidad Social.

Euskaltel integra en su Mapa de Procesos el proceso RSE, cuya misión es dinamizar, supervisar y mejorar la política y las acciones en materia de RSE desarrolladas por Euskaltel, a través del impulso a los diferentes planes que se definan en la Compañía.

Con objeto de consolidar el sistema de gestión de la RSE se ha decidido planificar de forma anual la realización de auditorías internas para verificar el cumplimiento de la política de RSE de la compañía tomando como referencia la IQnet SR10, basada en la Norma ISO26000.

En el equipo que gestiona el proceso participan diversas Funciones que representan, bien a alguno de los Grupos de Interés de la Compañía o bien a alguno de los aspectos claves en el desarrollo de la política de RSE. Una de las funciones principales consiste en la identificación de 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.

En 2011 derivado del Plan Integral de Gestión de Riesgos Corporativos de 2008 y como una de las líneas de acción del Plan Director de RSE, se ha iniciado la implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según norma UNE-ISO/ IEC 27001, para lo cual se ha realizado un análisis de riesgos conforme a la Norma UNE-ISO/ IEC ISO27002 y el correspondiente plan de acción de mejora.

Resultados de las acciones emprendidas

Los hitos más importantes logrados durante 2011 han sido los siguientes:

- **Elaboración y publicación del Informe de Progreso 2010 (Calificado Advanced)**



Se ha renovado el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas firmado en 2003, siendo Euskaltel miembro del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial.

- **Memoria de Sostenibilidad 2010**

Se ha elaborado la primera Memoria de Responsabilidad Corporativa de Euskaltel de acuerdo al GRI (Global Reporting Initiative), como integración del Informe Corporativo anual y de la Memoria de Sostenibilidad según GRI la cual ha sido sometida, además, a verificación por un tercero reconocido (AENOR), habiendo sido calificada como A+.



- **Autoevaluación en clave RSE**

Como todos los años, esta autoevaluación tomando como referencia el modelo EFQM y el cumplimiento del Plan Director RSE, nos ha permitido identificar líneas de actuación y acciones de mejora para seguir dando pasos en la implantación de nuestra política de RSE, integrándola en nuestro sistema de gestión.

- **Compromiso con la RSE**

Como compromiso de Euskaltel con la RSE, se ha establecido que Euskaltel forme parte de foros de encuentro, de aprendizaje y compartición de buenas prácticas en aras de la sostenibilidad: Red Española del Pacto Mundial, Izaite, Euskalit, Foro Bizkaia, Foro Álava de Responsabilidad Social Empresarial, etc. En 2011 nos adherimos a la iniciativa de Principios para el empoderamiento de la mujer, iniciativa conjunta de Unifem y del Pacto Mundial de la ONU.



En el ámbito de la colaboración externa hemos participado en la realización de un diagnóstico de RSE a una empresa avanzada en gestión a través de Euskalit. Asimismo hemos participado en el desarrollo del Plan Ecoeuskadi 2020y en el Plan Estratégico de RSE del Gobierno Vasco.

Premios, reconocimientos y certificaciones

Euskaltel es auditado periódicamente por entidades reconocidas en diferentes campos de su actividad y ha renovado sus certificados:

- 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)



Estos certificados están disponibles al público en nuestra página web (www.euskaltel.com)

Euskaltel ha recibido los siguientes premios y reconocimientos durante 2011:

- Euskaltel consiguió 4 premios LAUS, todos ellos recibidos por la campaña de SIMPLE: Plata en la Categoría de Animación, Bronce en la categoría de Diseño Gráfico y Naming, Bronce en la Categoría de Diseño Gráfico y Logotipo y Bronce en la Categoría de Arte e Ilustración.
- Finalistas en el VIII encuentro de Buenas prácticas de gestión organizado por Euskalit (Fundación Vasca para la Excelencia) por su 'Gestión Sostenible de un Emplazamiento de Trabajo'.
- Premio Igualdad BIHOTZA SARIAK 2011.
- VI Premio Empresarial AED (Asociación de Empresarias y Directivas de Bizkaia) 2011.
- VI Premio para la Racionalización de los horarios españoles 2011.
- Premio Cegos a las Mejores Prácticas en Comunicación Interna, por la integración de los empleados de la empresa, a los "Desayunos con Dirección General".



2.3. SEGUIMIENTO DE LA RSE

El seguimiento global de las actividades de RSE realizadas y de su efecto se sigue mediante varias herramientas:

- Seguimiento del Cuadro de Mando Estratégico: el Cuadro de Mando Estratégico de Euskaltel tiene establecido un objetivo estratégico "Impacto en la Sociedad" que se valora con dos indicadores:
 - Valoración de los Grupos de Interés (encuesta de la sociedad)
 - Ingresos de EKT/PIB CAPV (como vía de valorar el grado de aportación directa de EKT a la sociedad)
- Seguimiento del Cuadro de Mando del Proceso Responsabilidad Social Empresarial.
- Seguimiento de los objetivos definidos en los ámbitos económico, social y ambiental (capítulo 1 Presentación de Euskaltel).
- Estudios de Satisfacción (encuestas a clientes, personas).
- Encuesta de Sociedad (incluye el resto de grupos de interés).

Análisis de la percepción de los diferentes grupos de interés.

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:

GRUPO DE INTERÉS	HERRAMIENTA DE PERCEPCIÓN	PERIODICIDAD
Sociedad	Encuesta de sociedad	Bienal
Personas	Encuesta de satisfacción del empleado	Bienal
Proveedores	Encuesta de sociedad	Bienal
Distribuidores	Encuesta de sociedad	Bienal
Clientes	Estudio de satisfacción de clientes	Anual
Socios	Reuniones Consejo	Mensual
	Reuniones Junta de Accionistas	Semestral
	Encuesta de sociedad	Bienal

Encuesta de Sociedad

Euskaltel realiza bienalmente encuestas a la sociedad. El objetivo principal de la Encuesta de Sociedad es conocer el **nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés respecto a la contribución de Euskaltel al desarrollo socio económico del país vasco**. Como objetivos secundarios nos planteamos **analizar tanto el posicionamiento de Euskaltel como su comportamiento respecto a otros referentes del entorno**.

En la Encuesta de Sociedad analizamos 19 variables distribuidas en generales y específicas. Las generales son medidas en todos nuestros grupos de interés (en morado), mientras que las específicas (en verde) solo aplican a determinados colectivos.

La contribución al desarrollo de la economía local y la creación de empleo	Desarrollar una relación profesional con el servicio técnico, compartiendo responsabilidades ante el cliente final
La contribución a través del patrocinio de actividades deportivas	Transmitir seguridad, colaboración y confianza a través de un marco de colaboración estable y un contacto permanente
La contribución a través del patrocinio de actividades culturales	El facilitar el acceso y uso de las nuevas tecnologías, siendo tractor en el desarrollo de la sociedad de la información
La contribución al desarrollo del compromiso con el euskera	Favorecer la comunicación activa con las empresas del entorno promoviendo acuerdos y colaboraciones
El desarrollo de una labor didáctica y responsable respecto al uso de las nuevas tecnologías	Desarrollar áreas formativas en las empresas de cara a maximizar el uso de las nuevas tecnologías
Ser una empresa innovadora, con iniciativa y empuje	Fomentar la labor i+d+i en el entorno de la sociedad
Disponer de buenos productos y servicios, adaptados a las necesidades del cliente y de un buen servicio de atención	Ser un referente para el resto de empresas de País Vasco
Escuchar a sus clientes, colaboradores socios y accionistas	La colaboración con la Administración Local
La imagen global que proyecta la empresa	Promover acuerdos y colaboraciones con empresas de desarrollo empresarial
El ser una empresa gestionada/dirigida desde criterios profesionales, honrados y transparentes	

Identificamos los puntos de mejora por colectivo, en función de la importancia atribuida por cada grupo de interés a cada atributo. Cuando la valoración obtenida es buena, tratamos de buscar acciones de fidelización. Con esta sistemática vemos cómo áreas de mejora que:

- cuando analizamos los resultados de nuestros **proveedores**, que nos ayudan a prestar nuestros servicios, consideramos que tenemos que trabajar más en el desarrollo de una relación profesional sostenible, basada en la confianza y en la transparencia.



- cuando analizamos los resultados de la **ciudadanía** consideramos que tenemos que trabajar más en el desarrollo de una labor didáctica y responsable respecto al uso de las nuevas tecnologías. Valorándose positivamente cualquier avance en una gestión basada en criterios profesionales, honradez y transparencia.

- cuando analizamos los resultados del **sector empresarial** y de las **instituciones públicas** vemos que consideran un punto fuerte nuestro papel tractor para contribuir al desarrollo de la economía local, y la creación de empleo, impulsando la innovación a través del potencial de las TIC's, continuando con las buenas prácticas basadas en la escucha a los grupos de interés, reforzando el patrocinio de actividades culturales y manteniendo nuestro papel de referente institucional.

Encuestas a Clientes (Estudios de Satisfacción)

En el capítulo 3, Relación con Clientes, se describen los principales canales que utiliza Euskaltel para captar información procedente de sus clientes.

De los estudios de satisfacción de clientes, realizados en 2011 en los dos mercados en los que trabaja Euskaltel (empresa y residencial), se pueden resaltar las siguientes apreciaciones:

- En el mercado residencial, desde 2008 Euskaltel mantiene una tendencia ascendente en lo que se refiere a la valoración de la satisfacción de los clientes, alcanzándose los objetivos marcados y superando significativamente a la competencia (el 54% de los clientes de Euskaltel se declaran muy satisfechos, frente al 32% de su principal competidor). El orden de satisfacción con los servicios es el siguiente: primero Telefonía Fija, a continuación Televisión, luego móvil y finalmente internet. En la valoración por atributos (Contratación, Precio, Factura, Calidad de Servicio, Atención Técnica, Atención Telefónica, Atención en Tienda, Comunicación) supera en todos ellos a su principal competidor. Disminuyen las valoraciones de las áreas de reclamaciones y precio (que experimenta la primera bajada desde 2007). Dentro de las áreas que mejoran pero no alcanzan el nivel establecido está la atención técnica. La atención telefónica y la comunicación son las áreas que más han mejorado respecto al año pasado y las únicas en las que se supera el objetivo marcado junto con contratación
- En lo referente al mercado empresa, mantiene desde 2008 una tendencia ascendente, igualando en 2009 el valor de la competencia y superándolo por primera vez en 2010. La evolución de la satisfacción global experimentada en 2011 es positiva y supera el objetivo fijado. El incremento respecto a 2010 es discreto tanto en Euskaltel como para su principal competidor. El 50% de los clientes de Euskaltel se declaran muy satisfechos con la compañía, frente al 40% de su principal competidor. La evolución de los atributos es especialmente positiva en calidad del servicio, y sólo atención técnica y reclamaciones tienen peor valoración que en 2010. Euskaltel supera a su principal competidor en todas las áreas consideradas.

Del análisis de dichos estudios, se proponen y llevan a cabo mejoras en aquellas áreas en las que o bien no se alcanza el objetivo, bien la tendencia es a la baja o no se supera la valoración de la competencia.

En el estudio de 2011 se detectan las siguientes áreas de mejora:

- Precio para el mercado residencial. Con el objeto de mejorar en dicho atributo, se despliegan las siguientes acciones desde el departamento de Marketing:
 - Promociones en contratación de PPV, con diversas comunicaciones a los clientes.
 - Lanzamiento del producto Habitat: mejora en el precio por cruce de productos para los clientes de alto valor.
 - Lanzamiento de Konekta Prepago: prepago de Banda Ancha Móvil.
 - Revisión del producto Internet 2n1.
 - Campaña M3Gusta para clientes de Banda Ancha.
- Factura para el mercado empresa. Para mejorar la satisfacción con este atributo se ponen en marcha las siguientes acciones:
 - Nuevo Facturador de sistemas que permite varios lotes de facturación.
 - Establecimiento de varios lotes de facturación.
 - Creación de Bundles de productos con reflejo en factura.
- Calidad de Servicio en el mercado residencial. Se despliegan las siguientes acciones de mejora:
 - Lanzamiento de la HDTV Televisión Digital de Alta Definición.
 - Comunicación de la cobertura de móvil.
- Reclamaciones en ambos mercados, residencial y empresa. Desplegándose las siguientes acciones para mejorar la satisfacción en este atributo:
 - Mejora de la información de plazos de resolución de las reclamaciones.
 - Medida de la satisfacción con la resolución de la reclamación y llamada a los insatisfechos.

Encuestas a Personas (Estudios de Satisfacción)

En 2011, se realizó la Encuesta de Satisfacción de Empleados, que alcanza a todos los empleados de la Compañía y cuya respuesta es voluntaria, para conocer el nivel de satisfacción de los mismos sobre aspectos fundamentales de su trabajo y que ayudan y orientan a la organización a identificar áreas de mejora en su sistema de gestión.

En dicha encuesta se han introducido nuevas variables, como los canales de comunicación, la política de RSE y los Valores y Actitudes que deben definir a Euskaltel en los próximos años. Asimismo y con objeto de facilitar la participación se ha introducido un nuevo canal para la cumplimentación del cuestionario. Desde la consultoría que realiza la encuesta (por razones de confidencialidad) se han puesto en contacto con los empleados a través del teléfono para que aquellos que no hubieran utilizado los canales habituales, on-line y papel, pudieran optar por cumplimentar la encuesta de forma telefónica.

Tras la realización de la encuesta y como primeras conclusiones cabe destacar:

- La participación de las personas se ha incrementado de forma sustancial alcanzándose casi el nivel del 83%.
- Se ha valorado la importancia consolidada de los factores habiéndose constatado que el factor más importante es Tareas/condiciones de trabajo, seguido a cierta distancia por el desarrollo profesional, calidad/procesos de trabajo, y retribución.
- El nivel de satisfacción se ha incrementado sustancialmente en esta quinta edición situándose en un nivel alto. En general, la valoración global del nivel de satisfacción se había mantenido estable a lo largo de los años, en niveles medio-altos, tanto en su valor como en la comparativa con el mercado, en la mayor parte de los aspectos analizados.

Los aspectos a trabajar a partir de los resultados son principalmente los relacionados con las cargas y condiciones de trabajo habitual, sobre la claridad de los objetivos asignados, las condiciones de conciliación. Además de seguir trabajando sobre las tradicionales referidas al desarrollo profesional, con un apartado especial referido a la igualdad, y la retribución. Sin olvidarnos de las acciones tendentes a mejorar los aspectos relacionados con los sistemas de comunicación, la cohesión interdepartamental, etc.

Para la concreción del Plan de Acción 2012-2013 RRHH se ha puesto en contacto con todos los Directores de Centro de Decisión, solicitando un enfoque más preciso con la finalidad de que las acciones que se desarrollen sean más eficaces. Una vez obtenida esta información se desarrollará el Plan de Acción que será publicitado.

2.5 COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2012?

- ◆ Cooperación institucional en la difusión de la RSE
- ◆ Auditar el sistema de gestión de la RSE según Norma IQnet SR10
- ◆ Continuar con la implantación del sistema de gestión de seguridad de la información según Norma ISO 27001

Este capítulo cubre los **Principios 1 y 10** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

3.1 ATENCIÓN AL CLIENTE

Desde las áreas de Euskaltel que participan en el Proceso de Atención al Cliente se gestionan las actividades de atención de las solicitudes de información, atención y gestión de avisos de avería, atención y gestión de reclamaciones, así como, la atención y gestión de solicitudes administrativas de los clientes, tanto de Particulares como de Empresas.

Con el objeto de potenciar el valor corporativo de cercanía al cliente, Euskaltel cuenta con un variado abanico de medios para facilitar la atención de sus clientes en la forma, momento y lugar que éstos demanden: plataformas de atención telefónica, puntos de venta, Web, correo electrónico, fax, carta, atención presencial en las oficinas corporativas y a través de los distribuidores de la dirección de Empresa.

En el año 2011, las plataformas de atención telefónica de Euskaltel han atendido un total de 2.044.811 llamadas de clientes, mayoritariamente, Particulares y SOHO. Así mismo, las Pymes y los Grandes Clientes han estado atendidos por los gestores comerciales que tienen asignados nominalmente.

Cuando Euskaltel recibe una demanda de atención de un cliente, se procede a su resolución, utilizando los argumentarios y procedimientos definidos y documentados para cada caso, con el objetivo de dar cumplida respuesta a la necesidad del cliente a la mayor brevedad posible. En aquellos casos en los que no es posible resolver el requerimiento del cliente en el mismo momento en el que se formula, se procede a recoger los datos necesarios, asignando la solicitud al departamento que corresponda e informando al cliente del plazo en el que, previsiblemente, se completará su solicitud. En el caso específico de la atención de avisos de avería, si la incidencia no se puede resolver en remoto, se procede a enviar a un técnico al domicilio del cliente.

Tanto para la atención de solicitudes de información como para la atención y gestión de avisos de avería y de reclamaciones, Euskaltel se adapta a las necesidades de cada tipo de cliente: Particulares, SOHO, Pyme y Gran Cliente, disponiendo de plataformas específicas de atención telefónica para cada uno de estos segmentos.

La red comercial de Euskaltel, además de la fuerza de ventas directa para empresas, cuenta con:

- 57 Puntos de venta y atención especializada exclusivos de Euskaltel, de los cuales 35 están ubicados en Bizkaia, 17 en Gipuzkoa, 5 en Araba.
- 8 Puntos de venta de atención especializada compartidos con otras marcas, de los cuales 5 están ubicados en Bizkaia, 1 en Gipuzkoa y 2 en Araba.
- Corners, de los cuales 2 están ubicados en Bizkaia y 3 en Gipuzkoa.
- Adicionalmente tenemos presencia en 31 Grandes Superficies (Eroski, Media Markt y Akobe)

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.

Euskaltel comunica a los clientes de forma ordinaria las tarifas vigentes de los servicios prestados. Toda la información al respecto está disponible en la página Web y puede recabarse, también, a través de las plataformas de atención telefónica o de los puntos de venta. Así mismo, cualquier modificación de las tarifas es comunicada a los clientes con, al menos, un mes de antelación a la fecha de su entrada en vigor.



En cuanto a las reclamaciones, éstas se atienden mayoritariamente a través de las plataformas telefónicas y de la red de puntos de venta de Euskaltel, con una gestión orientada a la agilidad en la resolución y a recabar la información necesaria para eliminar los focos de incidencias. Asimismo, Euskaltel 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.

En el año 2011 se recibieron 645 reclamaciones a través de organismos de consumo, según el siguiente desglose:

- 50 desde la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, donde han sido gestionadas (Euskaltel está adherida al sistema de arbitraje dependiente del Gobierno Vasco para las reclamaciones relativas a los servicios que ofrece).
- El resto de reclamaciones (595) mayoritariamente, desde las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICS).

3.2 CONOCER LA OPINIÓN DEL CLIENTE

Como fuente de información para la captación de necesidades, expectativas y oportunidades, se utiliza información procedente de los propios clientes (a través de comentarios directos o indirectos derivados de la acción comercial, dinámicas de grupo, reclamaciones, sugerencias, encuestas de percepción), propuestas de los empleados, del mercado en general a través de la observación de la competencia, del observatorio de mercado, del observatorio tecnológico y de ideas de proveedores tecnológicos.

Así, Euskaltel tiene establecidos diferentes canales para la recogida estructurada de información de sus clientes:

- Tracking de Imagen y Publicidad, basado en entrevistas personales que miden la percepción de imagen de marca y el rendimiento de la inversión publicitaria.
- Estudios de satisfacción de clientes Residencial y Empresa: permite la obtención de información periódica sobre aspectos relevantes del cliente, con objetivo de adecuar la estrategia de servicio. Para ello, se ha diseñado un modelo de investigación que combina técnicas cuantitativas y cualitativas.

En lo relativo a la relación directa de los gestores comerciales de Comercial Empresa con los clientes, no ha habido ninguna variación manteniéndose por tanto la misma sistemática que fue descrita en la Memoria de Sostenibilidad de 2008 en el capítulo 3.2 Relación con clientes, en las páginas 43 a 49.

3.3 PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 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 2011 se ha realizado por nuestros clientes 2266 consultas, sugerencias y reclamaciones realizadas en esta materia, no habiéndose recibido ninguna sanción por incumplimiento de leyes u obligaciones sobre el particular. Así mismo durante el año 2011, 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.

Los objetivos de la formación en materia de protección de datos personales son los siguientes:

1. Reducir el riesgo de incumplimiento de la legislación en la materia y, por tanto, de sanción por parte de la Agencia de Protección de Datos Personales.
2. Mantener la óptima calidad de los datos.
3. Mejorar la gestión de la atención al cliente en relación con las solicitudes y reclamaciones en materia de protección de datos.
4. Dar cumplimiento a una obligación legal establecida en el artículo 89.2 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos. Formar a los trabajadores a fin de garantizar que conozcan sus obligaciones, así como su deber de seguridad y secreto sobre los datos personales a los que acceden en el desempeño de sus funciones.

El colectivo al que se dirige la formación es aquel personal que, en el desempeño de sus funciones, tiene acceso a datos personales de distintos ficheros de los que es responsable Euskaltel, o en relación a los que actúa como encargado del tratamiento.

Cabe destacar que la confidencialidad constituye uno de los valores que Euskaltel asume como propios en su código de conducta, en el que además queda establecido como uno de los cuatro principios de actuación del equipo humano.

3.4 COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2012?

- ◆ Medir sistemáticamente la satisfacción de los clientes en la atención de información, averías y reclamaciones
- ◆ Desarrollar la atención de clientes a través de la web y del foros de Euskaltel
- ◆ Minimizar las incidencias que dan lugar a reclamaciones
- ◆ Implantar nuevos desarrollos que refuerzan la calidad de la interlocución con el cliente

Este capítulo cubre los **Principios 1 y 9** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

4.1. NUESTRA RED

Euskaltel basa su vocación y enfoque de operador integral de telecomunicaciones con garantías de evolución a futuro en el despliegue de una red propia de alta capacidad y capilaridad, que permite la provisión de servicios diferenciados y de alto valor.

Las infraestructuras y equipamientos quedan reflejadas en la siguiente tabla:

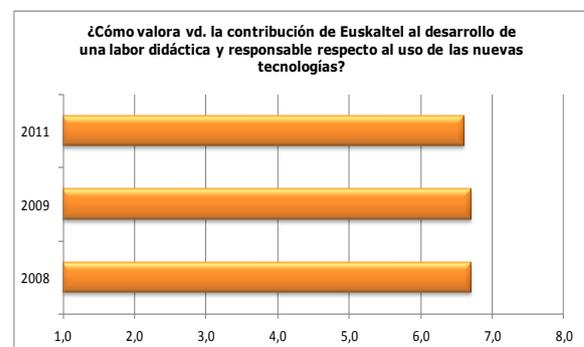
ESPECIFICACIÓN	2009	2010	2011
DESARROLLO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES			
Inversiones de capital	44.587	42.186	51.223
Nº de km tendidos de cable de fibra	3.984	4.164	4.503
Nº de puntos de presencia (nodos despliegue genérico)	1.366	1.382	1.410
Líneas de telefonía fija con red propia	372.096	373.963	391.090

Esta red, formada por infraestructuras y equipos de tecnología puntera cuya conectividad se basa en la utilización intensiva de la fibra óptica, se extiende por todos los municipios en los que Euskaltel presta servicios de acceso directo, además de conectar las diferentes poblaciones entre sí y con los principales centros nodales.

Sobre ella se soportan diferentes tecnologías que permiten ofrecer todos los servicios demandados por nuestros clientes relacionados con: la banda ancha, la telefonía fija, la televisión por cable y la telefonía móvil. Además de las infraestructuras propias que utiliza para llegar a sus clientes finales, Euskaltel dispone de numerosos puntos de interconexión con otros operadores nacionales e internacionales que garantizan que aquéllos puedan comunicarse con cualquier lugar del mundo como si lo hicieran dentro de su población.

Euskaltel incluye dentro de sus Encuestas de Sociedad cuestiones para conocer el nivel de satisfacción de sus grupos de interés, de tal manera que los resultados obtenidos permitan establecer áreas de mejora.

En Euskaltel la Red se gestiona desde el Centro de Decisión de Red, Operaciones y Sistemas.



4.2. FIABILIDAD

Desde que Euskaltel inició su andadura, en el diseño de su red se ha dado prioridad a la seguridad del servicio, porque conocemos la importancia que tiene para nuestros clientes – y cada vez más – poder confiar sus comunicaciones personales y comerciales en un proveedor de garantía.

En ese sentido, la topología de la red de fibra óptica de Euskaltel sigue básicamente un diseño de anillos que permiten proteger los servicios en el caso de corte o caída de alguno de los tramos de la red por causas derivadas de accidentes, sabotajes o incluso propios cortes programados para mantenimiento y/o mejora de la red. Además de esta redundancia física de caminos, muchos de los equipos y elementos principales de la red están duplicados y/o interconectados en esquemas mallados de modo que en el caso de avería o problemas de saturación en alguno de ellos, el tráfico se redirige automáticamente a otro u otros para que le den curso sin caída de servicio y sin que el cliente lo perciba.

Además de ello, anualmente se abordan proyectos complementarios llamados de seguridad de la red que van eliminando puntos de riesgo en la misma.

Por otro lado, Euskaltel ha seleccionado como suministradores para sus equipos e instalaciones a compañías de reconocimiento mundial. Y aun cuando esto supone en muchas ocasiones un sobreesfuerzo económico significativo, Euskaltel prefiere garantizarse una mayor calidad y fiabilidad del servicio así como una mejor evolución y actualización futura de la red.

4.3. COBERTURA DE LA RED DE ACCESO DIRECTO

Euskaltel tiene clara su vocación de poder ser el operador de telecomunicaciones global para sus Clientes, cosa que logra extendiendo su propia red de fibra óptica desde sus nodos hasta los propios domicilios y ubicaciones de sus clientes y potenciales clientes.

Esta estrategia es claramente diferencial con la gran mayoría de operadores del mercado que, fundamentalmente, se apoyan en infraestructuras y/o redes de terceros. Si bien supone un esfuerzo muy importante en inversiones, trabajo y tiempo, es la única forma de garantizar que los servicios que prestamos puedan evolucionar de modo adecuado, además de poder ofrecer servicios más avanzados que otros operadores no pueden dar. Eso nos ha permitido convertirnos en el operador líder en la CAPV tanto en banda ancha (con los productos de muy alta velocidad) como en televisión de pago (televisión digital y de alta definición).

A finales de 2011, la red de Euskaltel disponía de alrededor de 4.500 km de cables de fibra óptica tendidos, siendo potenciales beneficiarios de dicha infraestructura aproximadamente 852.000 hogares y 155.411 empresas y establecimientos comerciales del País Vasco. Además de en las capitales y poblaciones de mayor tamaño, la red se extiende a bastantes otras por debajo de los 5.000 habitantes e incluso inferior a los 1.000; así, a finales de 2011 ya eran 104 los municipios con red desplegada y que engloban el 93,8% de la población de la CAPV.

Euskaltel no discrimina su despliegue por el nivel socio-económico de la población cubierta, considerando igual de importantes todas ellas.

Este despliegue continuará de modo sostenido en los próximos años, dado que hemos constatado la existencia de una demanda de servicios de telecomunicaciones insatisfecha, además de haber comprobado cómo el despliegue de una red de acceso alternativa ha permitido mejorar la calidad de vida de zonas que hasta entonces no disponían de una alternativa real o incluso ni siquiera de un servicio en condiciones razonables. En este sentido, en 2011 se desplegó la red en once nuevos municipios.

La población con cobertura de red supera los 2.000.000 en 2011

4.4. COBERTURA DE LA RED MÓVIL

Euskaltel dispone de todos los elementos de red necesarios para poder ofrecer servicios y desarrollar productos propios de modo independiente relacionados con la telefonía móvil (voz y datos con banda ancha) siendo el mayor operador móvil virtual (OMV) del Estado por número de clientes.

Únicamente la cobertura geográfica del acceso dentro del Estado se realiza compartiendo la red de uno de los cuatro operadores actualmente en disposición de frecuencia. En el caso de otros países, acuerdos de roaming con operadores locales permiten que nuestros clientes puedan seguir utilizando sus terminales cuando realicen viajes por motivos profesionales o de ocio.

En 2011, Euskaltel ha conseguido en subasta abierta, la licencia para operar con red propia en la banda de 2,6 GHz, lo que permitirá complementar la oferta de servicios hacia nuestros clientes, sobre todo en lo que se refiere a datos en movilidad.

4.5. COBERTURA DE LA RED WIMAX

A través de un contrato obtenido tras licitación pública del Gobierno Vasco por medio de Itelazpi S.A., Euskaltel está prestando desde 2006 servicios de voz y banda ancha en entornos dispersos, fundamentalmente rurales, en los 251 municipios de la CAPV, utilizando tecnología inalámbrica WIMAX.

Los clientes que disfrutaban de estos servicios –aproximadamente 4.650 a finales de 2011– residen o trabajan en ubicaciones en muchas de las cuales no había ninguna posibilidad alternativa de servicios de banda ancha.

En 2011, se ha iniciado un proyecto de ampliación de capacidad en diversas estaciones base, cuya finalización está prevista a comienzos de 2012, y que va a permitir incrementar las velocidades de los productos de banda ancha a los clientes de esta red.

4.6. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Una herramienta para la gestión de la calidad de productos y servicios es el seguimiento 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 publicados en la página web de Euskaltel y sometidos a auditorias anuales realizadas por un tercero independiente reconocido por el Ministerio. Hasta la fecha no se han recibido demandas por problemas de seguridad o salud con nuestros productos, ni se han recibido multas fruto del incumplimiento de dicha Orden de Calidad de servicio.

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. 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. Además de en Ecoembes, nuestra empresa participa también en Ecotic, Sistemas Integrados 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...

La supervisión, monitorización, mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipamientos, sistemas y terminales que soportan directa o indirectamente la calidad de los servicios de comunicación prestados a clientes se realizan a través del proceso de Garantía del Servicio. Las alarmas generadas por fallos de la red se analizan de forma centralizada para actuar lo más rápidamente posible y evitar o minimizar el impacto en los servicios de nuestros clientes. Adicionalmente, y con el objeto de prevenir fallos en la red, Euskaltel trabaja de modo continuo en acciones de mantenimiento preventivo.

4.7. COMPROMISOS**¿En qué temas principales relacionados con la red vamos a trabajar en 2012?**

- ◆ Continuaremos con la extensión del despliegue de la red de acceso directo a nuevos municipios pequeños, dentro de la iniciativa denominada internamente Euskadi Osoa.
- ◆ Nuevas ampliaciones para ampliar la capacidad de las redes de datos (HFC y de agregación troncal y METRO) para soportar el incremento previsto de clientes y de productos de banda ultraancha (50 Mb, 75 Mb, etc.) así como de los accesos Ethernet con fibra óptica, así como mejorar la calidad y garantía del servicio.
- ◆ Despliegue piloto de una red de acceso móvil en la frecuencia de 2,6 GHz, cuya licencia hemos obtenido en 2011.
- ◆ Finalización del proyecto de ampliación de capacidad y de evolución de velocidades para los clientes de la red WiMax.

Este capítulo cubre los **Principios 7, 8 y 9** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

5.1. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Política y Estrategia Ambiental

Alineado con el nuevo Plan Estratégico 2011-2013 se ha definido un Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante, RSE), que plantea acciones para las distintas dimensiones que constituyen la RSE, entre ellas la variable ambiental.

Este Plan Director de RSE 2011-2013 está alineado y da respuesta a los diferentes compromisos internos y externos que Euskaltel ha ido adquiriendo, entre los que se encuentran incluidos los relacionados directamente con el medio ambiente, como son:

- UNE-EN ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos.
- EMAS III: Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales.
- Principios del Pacto Mundial

Para su desarrollo, este Plan Director de RSE se estructura en diversas líneas estratégicas, entre las que se incluye la "Excelencia en la Gestión Ambiental – Sostenibilidad", cuyo objetivo principal es "desplegar las políticas para reducir el impacto ambiental de las actividades de la compañía fomentando las buenas prácticas medioambientales", así como el cuidado de la biodiversidad.

Los costes ambientales derivados de la gestión ambiental no se contabilizan de forma separada y se incluyen en las partidas presupuestarias de cada una de las áreas responsables.

En la siguiente tabla se indican los gastos ambientales (€).

ESPECIFICACIÓN	2009	2010	2011
Papel y material de oficina	216.261	190.845	183.382
Energía Eléctrica	3.041.403	2.913.218	3.358.986
Gasóleo	87.864	110.564	112.669
Agua y saneamiento	9.364	8.491	10.252
Cables	1.308.601	1.280.411	1.498.322
Materiales (excepto cables) y equipamiento de cliente	8.032.830	9.903.432	13.463.323
Sistemas Integrados de Gestión (de residuos)	13.628	14.901	11.597
Gestión de residuos (Gestores y Medios)	18.961	24.057	23.228
Consultorías y auditorías	39.719	35.648	42.038

La Dirección de Calidad y Responsabilidad Social Empresarial es la responsable de definir e impulsar la política ambiental de la Compañía. Para ampliar la información y los datos relativos a la actuación de Euskaltel sobre el medio ambiente se puede consultar la Declaración Ambiental verificada respecto a la versión del Reglamento EMAS en vigor en nuestra página web (www.euskaltel.com).

Control de impactos ambientales

Desde el principio, Euskaltel ha puesto especial atención a las implicaciones ambientales de los nuevos productos, de forma que se pueda minimizar su impacto ya desde la etapa de diseño.

El control de impactos ambientales parte de la consideración de las actividades que producen o pueden producir impactos en el Medio Ambiente. Posteriormente se identifican los aspectos ambientales que se producen, y se tienen en cuenta tanto las condiciones en que se ha generado el aspecto (en condiciones normales, anormales o de emergencia), como el carácter directo o indirecto de su gestión.

Cada aspecto ambiental identificado se evalúa en función de la criticidad del impacto ambiental asociado. En el caso de los aspectos directos, esta criticidad se valora según los criterios de gravedad, de cantidad o frecuencia y de relevancia para los aspectos normales, y según los criterios de gravedad, de frecuencia o probabilidad y de relevancia para los aspectos anormales y los derivados de

emergencias. Para los aspectos indirectos, la criticidad se valora en función del número de no conformidades y reclamaciones recibidas en torno a ellos, en las auditorías internas y en las inspecciones y controles realizados. Como resultado de esta evaluación se clasifican los aspectos ambientales, determinándose aquellos que se consideran significativos, que son sobre los que se centran los esfuerzos de minimización y control, y tenidos en cuenta a la hora de definir los objetivos ambientales.

Con el objetivo de minimizar las molestias a las propiedades cercanas, Euskaltel prima la realización de obras de oportunidad (proyectos con actuaciones promovidas por un tercero) en el despliegue de su red. Asimismo, Euskaltel ejecuta toda la infraestructura de cableado de la red horizontal a través de canalizaciones subterráneas, lo que minimiza significativamente su impacto visual, y en su red vertical, o bien se realizan canalizaciones internas en los edificios o bien se evita la utilización de cable negro, utilizando otros cuyos colores se asemejan a los de las fachadas de los edificios.

Así mismo, Euskaltel es uno de los socios fundadores de INKOLAN, agrupación de interés económico de las principales empresas de servicios públicos (agua, gas, electricidad y telecomunicaciones) nacida en el ámbito de la C.A.P.V., pero que actualmente tiene todo el Estado (salvo Cataluña y Navarra) como ámbito de cobertura, y que coordina el suministro on line de planos de las redes subterráneas de cada uno de los socios, tanto a éstos mismos, como a ayuntamientos, a redactores de proyectos y a empresas de construcción. De este modo se facilita el diseño previo y la correcta gestión y ejecución de las obras, evitando posibles averías en las redes existentes y, en consecuencia, disminuyendo el impacto ambiental en la ejecución de las obras.

Conviene resaltar que Euskaltel no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad, ni ha causado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. Por otro lado, no se afectan áreas donde haya hábitats de especies en peligro de extinción.

En **2011** se han iniciado
89 proyectos de oportunidad
que han supuesto
23 km. de canalización

Euskaltel es usuaria y responsable de la puesta en el mercado de equipos fabricados por terceros, con carácter general son estos últimos quienes realizan inversiones significativas en investigación en cuanto a campos electromagnéticos. Euskaltel se asegura de que tanto los equipos que adquiere como los que comercializa cumplen la legislación vigente respecto de los campos electromagnéticos.

Con relación a las emisiones radioeléctricas, Euskaltel presta especial atención al cumplimiento de la legislación vigente en los emplazamientos de banda ancha inalámbrica en entornos rurales (red WiMAX). Todos ellos se certifican como conformes con los límites de exposición al público de los campos electromagnéticos procedentes de emisiones radioeléctricas. Así mismo, aunque Euskaltel no es fabricante, todos los modelos de terminales móviles que se comercializan son sometidos a un proceso de homologación que incluye el cumplimiento de los requisitos de la directiva europea R&TTE (directiva 1999/5/CE) que implica, entre otras, el cumplimiento de la tasa específica de absorción y de los test EMC de compatibilidad electromagnética.

Nuestra empresa cuenta además con un servicio externo para identificar y mantener actualizada toda la legislación relacionada con el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.

Nuestro cumplimiento con la legislación ambiental ha sido total, no habiéndose recibido ninguna multa por incumplimiento de las normativas vigentes, sean locales, regionales, o nacionales, asociadas a los temas ambientales.

5.2. COMPORTAMIENTO AMBIENTAL

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, en 2011 hemos continuado potenciando las acciones de prevención (minimización en origen y reutilización), frente a las de

valorización (reciclaje y recuperación energética) y de eliminación (vertido controlado). En concreto, control y reducción de consumos de energía y recursos naturales (energía eléctrica, gasóleo y agua), reducción de consumo de materiales, en especial el consumo de papel, reutilización de equipos y materiales (donación y/o venta de terminales móviles y de ordenadores personales para su reutilización), y aumento en la utilización de materiales reciclados (papel reciclado) (EN26).

Indicadores básicos

ASPECTO		2009	2010	2011	Unidad
CONSUMO DE ENERGÍA					
Consumo eléctrico (1)	Total	26,59	25,63	30,67	Millones kWh
	Consumo corporativo (oficinas)	2,05	1,94	1,92	Millones kWh
	Consumo productivo (red)	24,54	23,69	28,75	Millones kWh
Gasóleo (3)	Grupos electrógenos	2.574	2.183	1.125	Litros
	Coches de empresa	69.797	80.492	67.811	Litros
	Coches de empleados	89.292	77.673	73.733	Litros
CONSUMO DE RECURSOS					
Agua	Edificio 809	3.725	3.023	3.133	m3
	Edificio 226	1.489	1.368	2.082	m3
CONSUMO DE PAPEL					
Papel	Facturas emitidas	75,33	70,74	67,36	Toneladas
	Revistas publicadas	84,14	88,02	84,43	Toneladas
	Mailings de publicidad	109,77	110,94	131,43	Toneladas
	Materiales (sobres, impresos)	0,91	0,77	0,78	Toneladas
	Equipos de impresión (oficina)	8,93	8,23	7,88	Toneladas
CONSUMO DE MATERIALES					
Cables	Cables de Fibra óptica	32,76	39,27	52,85	Toneladas
	Cable de Pares	106,32	87,03	100,67	Toneladas
	Cable Coaxial	104,52	83,34	84,64	Toneladas
	Cable Siamés	17,05	15,80	14,75	Toneladas
Equipos	Equipos Banda Ancha	58,22	63,12	60,31	Toneladas
	Equipamiento de TV	75,81	105,54	152,00	Toneladas
	Equipos de Telefonía	17,01	11,41	16,14	Toneladas
RESIDUOS					
Residuos No Peligrosos	Celulósicos (papel y cartón)	60,28	56,82	56,78	Toneladas
	RAEE (eléctricos y electrónicos)	20,68	28,17	33,68	Toneladas
	Pilas alcalinas	321	258	249	kg.
Residuos Peligrosos	Pilas botón	75	136	240	gramos
	Baterías de plomo ácido	8,60	11,61	16,88	Toneladas
	Fluorescentes	619	886	1.054	unidades
EMISIONES					
Directas de GEI (2) (alcance 1)	CO ₂	189,83	216,81	180,74	Ton. CO ₂ eq.
	CH ₄	0,25	0,29	0,24	Ton. CO ₂ eq.
	N ₂ O	2,92	3,36	2,83	Ton. CO ₂ eq.
	HFC	155,29	112,37	211,52	Ton. CO ₂ eq.
	SF ₆	0,00	0,00	0,00	Ton. CO ₂ eq.
Indirectas de GEI (2) (alcance 2)	CO ₂	6.191,94	4.254,83	6.839,31	Ton. CO ₂ eq.
Otras emisiones al aire	SO ₂	0,31	0,35	0,29	Ton.
	NO _x	2,36	2,68	2,24	Ton.
	Partículas sólidas	0,24	0,27	0,22	Ton.

(1) Cambio en la medición- Diferente reparto del consumo, acorde al mapa de procesos de Euskaltel y a la norma ISO 14064-1. Memoria 2011: Reparto según usos (corporativo y productivo).Memorias anteriores: reparto según edificios (809, 226 centrales, nodos).

(2) Cambio en la medición- Incorporación de criterios de la norma ISO 14064-1. Memoria 2011: Se declaran los GEI de alcance 1 y 2 (1- emisiones directas o de fuentes controladas por Euskaltel; 2- emisiones indirectas por generación de electricidad consumida por Euskaltel). Memorias anteriores: Se declaraban alcances 1, 2 y 3.

(3) Cambio en la presentación de datos. Memoria 2011: Consumo de gasoil repartido entre coches propiedad de Euskaltel y coches propiedad de los empleados. Memorias anteriores: Consumo conjunto de los coches.

Consumos energéticos y de agua

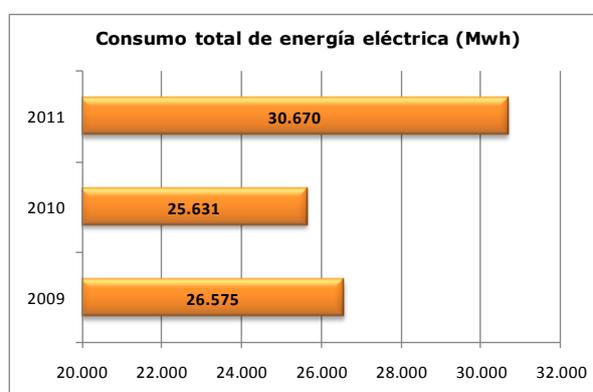
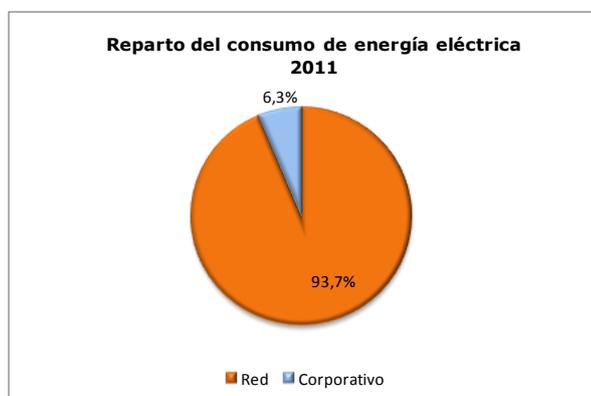
• Consumo eléctrico

En Euskaltel el consumo energético se origina principalmente en los centros de red (consumo productivo) y en los edificios de oficina (consumo corporativo) pudiéndose seguir la evolución de los consumos por separado.

0,9%
se ha reducido
el consumo corporativo
de **energía eléctrica**
respecto 2010

Como continuación del Plan para el período 2008-2010, Euskaltel ha desarrollado el **Plan de Eficiencia Energética** para 2011, realizándose, entre otras, las siguientes acciones:

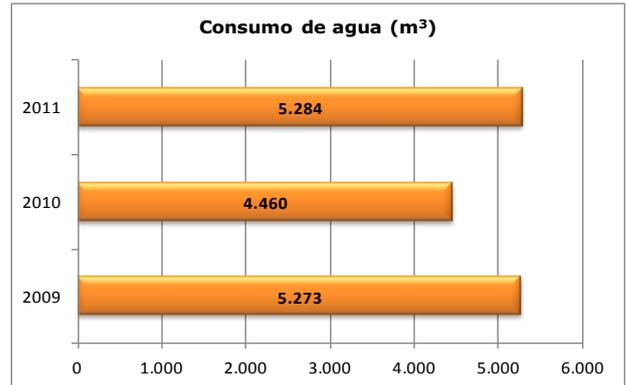
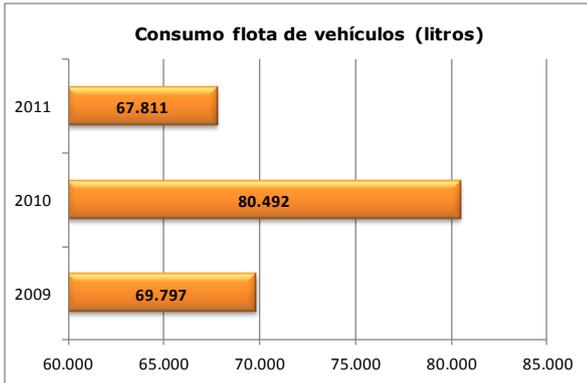
- Con relación al consumo corporativo se han realizado:
 - o acciones de sensibilización y publicación de noticias en la intranet corporativa para informar y sensibilizar sobre el ahorro en el consumo eléctrico en las zonas comunes y salas de reuniones,
 - o estudio sobre las especificaciones de los PCs (CPUs y pantallas) para analizar el posible apagado automático de los mismos al finalizar la jornada laboral
- Con relación al consumo de red se han realizado:
 - o puesta en marcha de las instalaciones de free cooling en tres centrales (Jundiz, Ariz y Lasarte),
 - o implantación de acciones derivadas del estudio de optimización de servidores en los Centros de Procesamiento de Datos de los edificios 809 y 226.



• Consumo de combustible

El consumo de gasóleo está relacionado con el de la flota de vehículos y el de los grupos electrógenos. Los grupos electrógenos entran en funcionamiento cuando falla la alimentación de la energía principal en edificios y centros nodales, por lo que su consumo, aunque no previsible, es reducido.

Euskaltel tiene establecida una política para potenciar la utilización de coches de empresa frente a los coches particulares. En 2011 el consumo en coches de empresa ha disminuido un 15,8% respecto 2010.



• Consumo de agua

El consumo de agua en los edificios ha aumentado en 2011 respecto a 2010 en términos globales, principalmente en el edificio 226 (consumo destinado principalmente a la torre de refrigeración). En cambio en el edificio 809 (consumo debido a personas), aunque el consumo también ha aumentado respecto 2010, si lo comparamos con que la media del consumo de los 3 últimos años (2008 a 2010), éste se ha reducido en un 11%.

El agua consumida proviene en su totalidad de la red de abastecimiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao y de otras redes municipales. No se utiliza agua reciclada.

Euskaltel en ningún caso realiza extracción de aguas subterráneas, ni ha afectado a ecosistemas protegidos, incluidos los humedales de la lista Ramsar.

Consumos de materiales

• Consumo de materiales y equipamiento de cliente

Debido a la naturaleza de la actividad de Euskaltel, se consideran como consumos más representativos los relativos a los diferentes tipos de cable utilizado para el despliegue de la red y provisión de servicios a clientes, y a los de terminales y equipamientos de cliente (ver la Tabla "Indicadores Básicos").

• Papel consumido y uso del papel reciclado

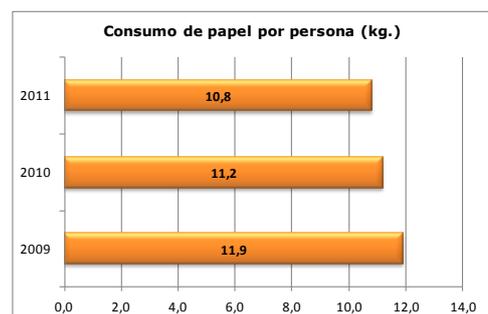
Con relación a las actividades administrativas, de publicidad y de comunicación externa, etc., se considera como consumo de material más representativo el consumo del papel. Actualmente se mide su consumo global y no solo el consumo en los equipos de impresión consumo en oficina, y los resultados obtenidos indican que se han reducido los consumos habidos en las facturas emitidas, en las revistas publicadas y en los equipos de impresión, y que solamente han aumentado en la publicidad por mailing (ver la Tabla "Indicadores Básicos").

Euskaltel continúa con su programa para reducir el impacto del consumo de papel en oficinas (equipos de impresión) con dos objetivos fundamentales: reducción del consumo de papel por persona y uso de papel respetuoso con el medio ambiente.

De este modo, Euskaltel ha conseguido reducir un 46,0% respecto del año 2007 el consumo total del papel utilizado en impresoras y fotocopiadoras, pasando su consumo relativo desde 16,64 kilos por persona y año a 10,82 en este tiempo.

Euskaltel utiliza un papel que se compone de 3 capas, siendo las externas de papel que proviene de bosques gestionados de un modo sostenible (FSC) y totalmente libre de cloro (TCF), y

4,3%
se ha reducido
el consumo de **papel**
en oficinas respecto 2010



la capa interna de papel que proviene de fibras recicladas.

Por otro lado, la empresa proveedora que emite las facturas utiliza únicamente papel libre de cloro elemental (ECF) y procedente de bosques con gestión forestal sostenible (FSC).



Control de residuos

• Residuos de obras e instalaciones

Una de los principales orígenes en la generación de residuos derivados de nuestra actividad son las obras, y son gestionados por las contratistas que desarrollan dichas obras siguiendo las directrices marcadas por Euskaltel. Todos estos residuos son catalogados como residuos inertes, siendo los más habituales tierras, asfaltos, escombros y restos de cableado (fibra óptica, coaxial y de pares).

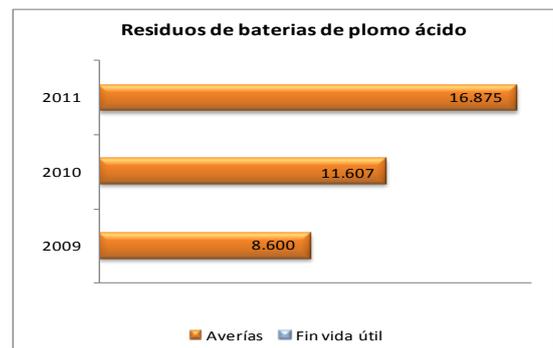
Euskaltel exige y verifica mediante inspecciones y auditorías que los residuos inertes de la obra civil bien se reutilicen en la propia obra como relleno o bien se envíen a vertedero autorizado.

• Baterías de plomo ácido

De entre los diferentes residuos peligrosos que produce Euskaltel los que resultan más relevantes son los residuos procedentes de baterías de plomo ácido que pueden generarse por dos motivos: cambio de batería por avería individual (mantenimiento correctivo) o cambio de bancada de baterías por fin de vida útil (mantenimiento preventivo). En 2011 todos los residuos de baterías de plomo generados se han debido a baterías averiadas, no habiéndose generado residuos debido a fin de vida útil.

Los diferentes modelos de baterías de plomo que utiliza Euskaltel son gelificadas y estancos, por lo que no contienen baños electrolíticos y no es necesaria su recarga. De este modo se evita la posibilidad de que se produzca un derrame de ácido y, por tanto, se reduce enormemente el impacto de las baterías y sus residuos. Los residuos de baterías gelificadas se entregan siempre a un gestor autorizado.

Euskaltel tiene implantado para este equipamiento un mantenimiento predictivo con un enfoque de alargar la vida útil de sus equipos.



• Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos o RAEE

Euskaltel, por la naturaleza de su actividad, genera gran cantidad de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Se consideran dentro de esta categoría residuos tales como equipamiento informático, decodificadores de TV, teléfonos móviles y fijos, sus accesorios, etc.

Para disminuir la generación de este tipo de residuos, Euskaltel impulsa las acciones de reutilización frente a las de reciclado. En este sentido, con relación a los residuos de móviles que retornan a Euskaltel, se ha conseguido que el 100% de dichos residuos se reutilicen.

En la siguiente tabla se indica el destino de equipos de clientes al final de su vida útil:

RESIDUO / ACCIÓN		DESTINO	2009	2010	2011	
MÓVILES						
Venta de usados a empresas especializadas		Reutilización	1.026	1.366	2.528	unidades
Campaña de recogida de usados (ONG Alboan)		Reutilización	2.135	1.022	1.820	unidades
EQUIPOS DE CLIENTE						
Puestas a nuevo	Decodificadores	Reutilización	5.327	6.059	8.805	unidades
	Cablemódems		9.791	3.454	9.146	unidades
	Routers		385	188	451	unidades
Entrega a gestor autorizado	Decodificadores	Reciclaje	144	138	15	unidades
	Cablemódems		17.894	26.376	31.154	unidades
	Routers		2.018	2.270	4.031	unidades
	Teléfonos fijos		10.951	9.382	10.563	unidades
	Total entregas (peso)		20.675	28.171	33.678	kg.

Asimismo, Euskaltel trata de poner a nuevo para su posterior reutilización aquellos equipos de cliente (set top boxes, routers, cablemodems, etc.) que superan los requisitos para ello. Los restantes se reciclan mediante su entrega al gestor autorizado de RAEE indicado por el SIG.

Residuos celulósicos

En el almacén se generan residuos de papel, cartón y plástico que básicamente proceden del embalaje de equipos y materiales adquiridos por Euskaltel. Asimismo, en los edificios corporativos se producen residuos de papel y cartón, procedentes de la actividad de oficina. En ambos casos los residuos son depositados en contenedores específicos y entregados posteriormente por un gestor autorizado.

En lo referente a la retirada y reciclaje del papel en las oficinas, éste es entregado a una empresa especializada en destrucción confidencial de datos, que los transporta a una planta para su trituración y posteriormente lo entrega a un gestor autorizado.

• Otros Residuos

Además de los residuos descritos en los apartados anteriores, Euskaltel también genera los siguientes:

- Fluorescentes, tanto procedentes de edificios corporativos como de centros de red
- Baterías procedentes de los teléfonos móviles,
- Pilas alcalinas, procedentes de los mandos a distancia de los decodificadores,
- Pilas botón, procedentes, por ejemplo, de las calculadoras,
- Residuos de envases, procedentes de alimentos y bebidas consumidas por los empleados.

Para conocer las cantidades de residuos generados, ver la Tabla "Indicadores Básicos"

La gestión de estos residuos cumple con todos los requisitos legales que les aplican, siendo siempre entregadas a un gestor autorizado por el Gobierno Vasco, a un Garbigune (o Punto Limpio) o a un Sistema Integrado de Gestión (S.I.G.), según sea el caso.

Cabe destacar que EUSKALTEL ofrece a sus empleados la posibilidad de entregar los residuos de pilas alcalinas y pilas botón generados en sus actividades privadas o en sus viviendas particulares, utilizando para ellos los contenedores distribuidos por los edificios.

Es importante destacar que Euskaltel no ha realizado movimientos transfronterizos de residuos peligrosos, por lo que el Convenio de Basilea no afecta a nuestra actividad.

Control de emisiones y vertidos

• Emisión de gases

La actividad de Euskaltel supone que sus emisiones directas de productos nocivos a la atmósfera sean mínimas. Este tipo de emisiones de gases de efecto invernadero (o GEI) se reducen básicamente a emisiones procedentes del combustible empleado (tanto en los grupos electrógenos, como en los desplazamientos de sus empleados por motivos de trabajo) y a emisiones de gases refrigerantes de los sistemas de climatización por escapes accidentales (averías).

Durante 2011, Euskaltel ha continuado adherida a la iniciativa STOP CO2 Euskadi (ver www.stopco2euskadi.com), en calidad de miembro "Asociado Plus", lo que implica la realización y publicación de los cálculos anuales de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), la definición de un plan para su reducción y la verificación por un tercero reconocido.

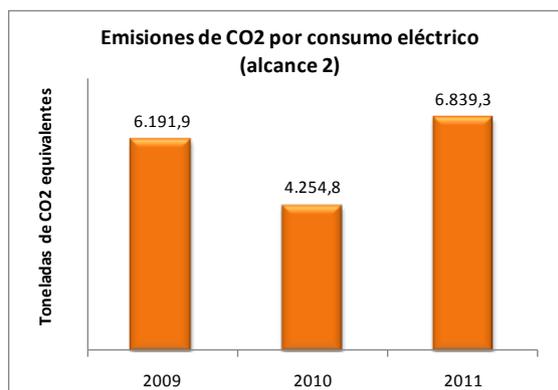
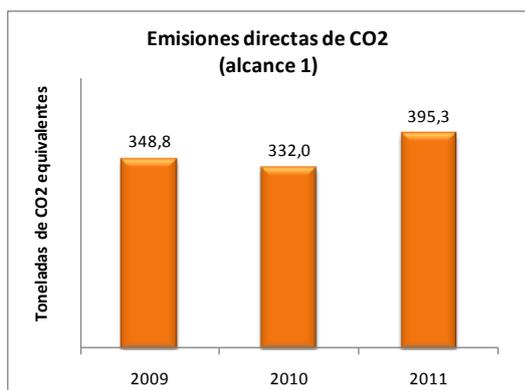
Asimismo, Euskaltel ha participado en el programa piloto promovido por Ihobe, para la "definición de un sistema de verificación de declaraciones de emisiones de GEI en base a la norma ISO 14064", fruto del cual Euskaltel ha calculado su **huella de carbono**, lo que ha implicado elaborar el Informe de emisiones de GEI siguiendo los requisitos especificados en la norma UNE-ISO 14064-1:2006.

Nuestra huella de carbono ha sido de **7.235 ton. de CO2 e. en 2011**

Para minimizar las emisiones de GEI, Euskaltel establece anualmente Planes de Reducción de emisiones, habiéndose establecido para 2011, además de las medidas de ahorro energético incluidas en el Plan de Eficiencia Energética (ver apartado "Consumo eléctrico"), otras medidas relacionadas con los consumos de combustible, como por ejemplo las siguientes:

16,6% se han reducido las **emisiones de GEI** de alcance 1 derivadas del consumo de gasóleo respecto 2010

- Para reducir la necesidad de desplazamientos, se fomenta el uso de las videoconferencias en la realización de reuniones.
- Se ha centralizado la gestión del parque de vehículos de empresa y se potencia el uso de vehículos de empresa frente a los de los empleados para los desplazamientos por trabajo,
- Renovación parcial de la flota de coches de empresa, por otros de menor consumo medio.



Con relación a los gases refrigerantes de los sistemas de climatización, las emisiones son las fugas o escapes de este tipo de gases que se producen en los circuitos. Euskaltel realiza actividades de mantenimiento preventivo para evitar, en lo posible, la aparición de fugas.

Las emisiones de otros gases (SO₂, NO_x) se pueden consultar en la tabla "Indicadores básicos".

Vertidos y derrames accidentales

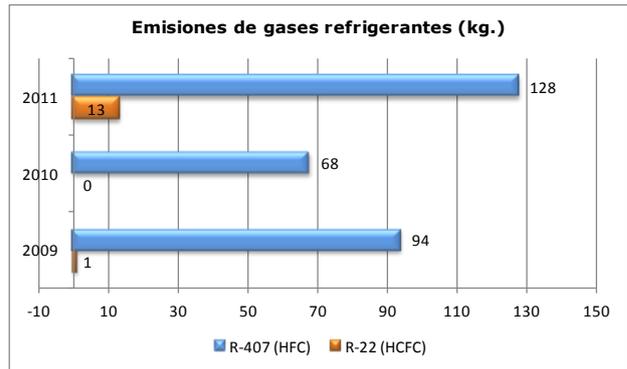
Euskaltel no tiene vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao

En 2011 no se han producido derrames accidentales, por tanto no se han visto afectadas fuentes de agua, ni ecosistemas.

Relación con el mercado

Para asegurar la correcta gestión futura de los residuos que se generen a partir de los equipos y materiales que pone en el mercado, Euskaltel está adherida a varios Sistemas Integrados de Gestión:

- ECOEMBES, para los envases y embalajes puestos en el mercado,
- ECOTIC, para los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (A.E.E.) puestos en el mercado,
- ECOPILAS, para las pilas y acumuladores que acompañan a los A.E.E. puestos en el mercado.



En cumplimiento de la legislación aplicable al respecto, Euskaltel realiza anualmente las declaraciones preceptivas de envases, de AEEs y de pilas e informa de su resultado a los SIG correspondientes. Asimismo, en 2009 se definió un Plan de Prevención trienal de envases 2009-2011, que incluye acciones para evitar o reducir las cantidades de envases puestos en el mercado, en especial la reutilización de envases en determinados casos.

S.I.G.	TIPO PRODUCTO	MATERIAL/PRODUCTO	2011	ud.
ECOEMBES	envases y embalajes	papel/cartón	29,88	Tn.
		plásticos LDPE	1,94	Tn.
		otros plásticos	0,02	Tn.
ECOTIC	A.E.E.s	terminales móviles	1,43	Tn.
		cablenodems, routers	61,70	Tn.
		decodificadores	60,05	Tn.
ECOPILAS	pilas y acumuladores	baterías de móvil	0,15	Tn.
		pilas estándar	0,73	Tn.

El aumento de envases de cartón puestos en el mercado es proporcional al aumento de equipos de cliente puestos en el mercado, especialmente los decodificadores y los modem.

5.3. COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2012?

- ◆ Establecer una sistemática común de medición de nuestra huella de carbono, unificando los criterios de la herramienta de Stop CO2 y de la norma ISO 14064-1
- ◆ Establecer y realizar el seguimiento de un Plan de Reducción de emisiones de CO2
- ◆ Mejora de la eficiencia energética mediante la puesta en marcha del Plan de Eficiencia Energética
- ◆ Reducción del consumo de papel en revistas publicadas (revista de TV, etc.)

Este capítulo cubre los **Principios 1, 2, 5, 7, 8 y 10** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

6.1. RELACIÓN CON PROVEEDORES

Euskaltel construye una relación sostenible con sus proveedores basada en la confianza y el respeto mutuos y en la transparencia, siendo claves el cumplimiento de la legislación que le es de aplicación y se centra en promover en sus proveedores los principios y requisitos de la política de responsabilidad social de Euskaltel, con especial atención a los proveedores directos con los que tiene una mayor capacidad de influencia.

En el **2011** se han realizado **compras** por valor de **167.404** miles de euros

Así en marzo de 2011 se realizó un acto en Euskaltel abierto a la sociedad para la divulgación de los principios del Pacto Mundial y especialmente de la Guía Anticorrupción.

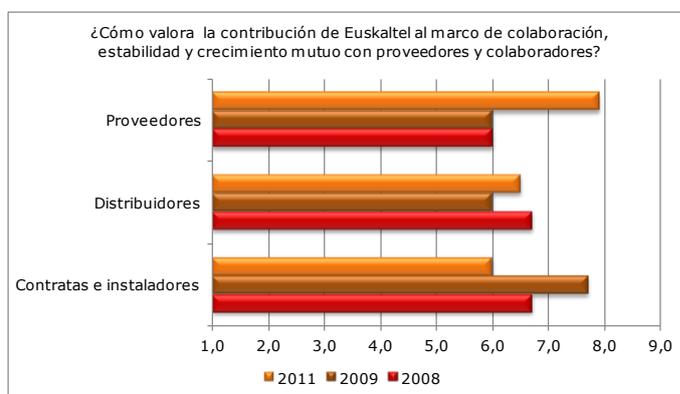
Esta labor de tracción se focaliza trasladando criterios de calidad, confianza, transparencia y veracidad en los procesos de selección y contratación, así en octubre de 2011 se realizó una jornada "Compromiso Naranja" con los proveedores del País Vasco para sensibilizar a la cadena de suministro en el ámbito de los derechos humanos y trasladar las políticas de Euskaltel en materia de RSE con un foco especial en la comunicación del Código Ético de Proveedores, aprovechándose la ocasión para reconocer a los proveedores más involucrados con las políticas de Euskaltel en materia de RSE, Calidad, Prevención y Medio Ambiente.



Partiendo del cumplimiento de estos criterios, Euskaltel tiene establecido un código ético de empleados y un nuevo código ético de proveedores, que contribuirán a desarrollar con los mismos relaciones de corresponsabilidad que aporten beneficio a los propios proveedores, a los clientes y a Euskaltel, excluyendo prácticas de corrupción y soborno que condicionan la objetividad e independencia de ambas partes. La relación con los proveedores se coordina desde la Dirección de Compras y Servicios Generales.

En esta línea, Euskaltel incluye dentro de su encuesta de sociedad cuestiones para conocer el nivel de satisfacción de sus grupos de interés utilizando los resultados obtenidos para establecer áreas de mejora.

El sistema de gestión de proveedores seguido por nuestra empresa incorpora diversas acciones: alta y homologación; procedimiento de compras; evaluación y valoración; actividades de formación, control y seguimiento de subcontratas relacionados tanto con la prestación de los servicios de la Compañía como para las actividades derivadas de la construcción y mantenimiento de nuestra Red.

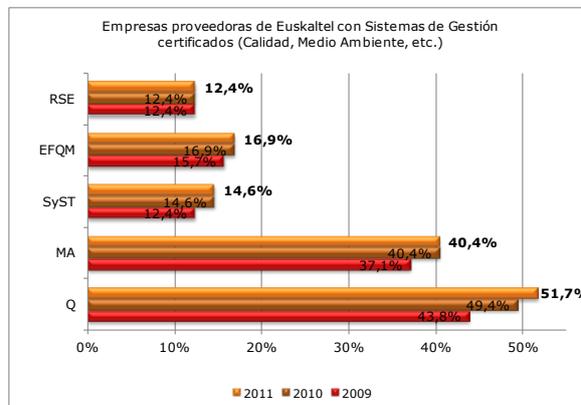


Euskaltel considera clave para el desarrollo de sus políticas que sus proveedores compartan su política de responsabilidad social que incluye la implantación de estándares reconocidos para gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, etc., lo que promueve en el proceso de homologación desde el departamento de Compras, y cuando ya es proveedor, en el proceso de

evaluación donde desde el Departamento de Calidad se le comunica tanto el resultado de su evaluación como su plan de mejora. Además, periódicamente desde Calidad se les envían comunicados sensibilizando tanto sobre las ventajas de disponer de un sistema de gestión conforme a las políticas de Euskaltel, como acciones para comunicar las buenas prácticas ambientales en el diseño y producción de los materiales suministrados a Euskaltel, dentro del programa de tracción de Compra Verde.

Así, en el gráfico se observan los porcentajes de proveedores que tienen certificado su Sistemas de Gestión (tomando como base los proveedores considerados como principales, es decir, a los que se realiza el 85% de las compras más los gestores de residuos).

En 2011, Euskaltel realizó compras a un total de 953 proveedores, de los cuales 461 pueden considerarse significativos (con un volumen de compra superior a los 6.000 €), constatándose que el 100% de los contratos fueron pagados conforme a los términos acordados.



Atendiendo a criterios geográficos, en el mismo año 2011, un 55,52% de las compras realizadas por Euskaltel se hicieron a proveedores del País Vasco, y un 44,48% a proveedores de otras zonas geográficas. En el ejercicio 2011 no se han realizado compras a ningún proveedor por un porcentaje superior al 10% del volumen de compras totales.

En el ejercicio 2011, no ha habido ninguna variación en los procesos de Gestión de Proveedores manteniéndose por tanto la misma sistemática que fue descrita en la Memoria de Sostenibilidad de 2008 en el capítulo 3.3 (Relación con proveedores), recogida en las páginas 49 a 50.

Entre los principales proveedores de Euskaltel en 2011, todos excepto uno, están ubicados en la CE; el proveedor restante está radicado en Israel. Como resultado de su proceso de homologación no se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado en materia de derechos humanos.

6.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUBCONTRATAS

Durante 2011 se ha trabajado con una aplicación informática para la acreditación on-line, respecto a requisitos de Seguridad y Salud, de todas las personas externas que prestan servicios a Euskaltel, ya sea directamente a través de empresas colaboradoras o a través de subcontratas.

Esta aplicación, garantiza que la última versión de la información relativa a prevención de riesgos laborales generada por Euskaltel sea accesible en cualquier momento y desde cualquier lugar para las empresas colaboradoras.

Así mismo, se ha continuado con la política de seguimiento de las condiciones en las que las personas pertenecientes a contratas desempeñan su trabajo. Se han llevado a cabo 425 inspecciones a su labor en tareas de instalación y mantenimiento y 325 inspecciones en obra civil.

6.3. COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2012?

- ◆ Comunicar nuestro Código Ético de Proveedores
- ◆ Traccionar con los proveedores trasladándoles el compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.

- ◆ Poner en valor en el proceso de compras la política de RSE.

Este capítulo cubre los **Principios 1, 3, 4, 6 y 8** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

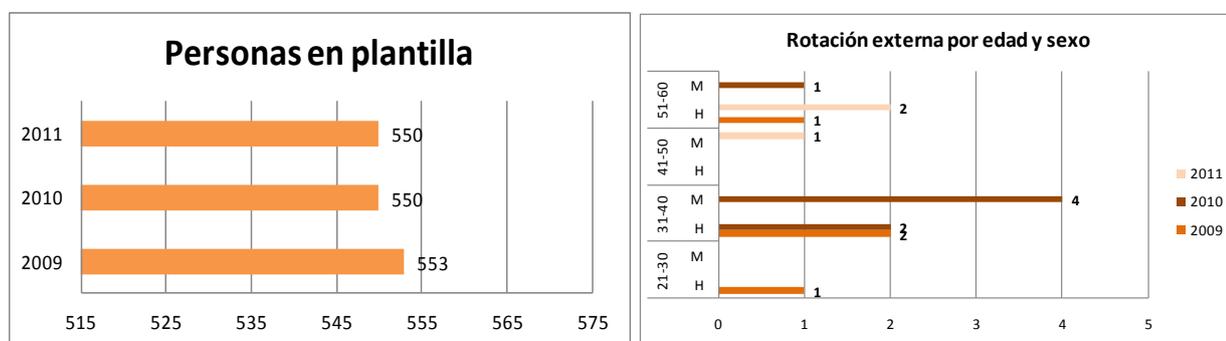
7.1. NUESTRO EQUIPO HUMANO: PERFIL Y MODELO DE GESTIÓN

La Función de Recursos Humanos de Euskaltel, coordina todo lo relacionado con las políticas de gestión de personas que trabajan en Euskaltel.

550 empleados
a **31/12/2011**

Euskaltel, fiel a sus criterios fundacionales, sigue apostando por la estabilidad y continuidad de las personas. Así, el 99,45% de la plantilla tiene contrato de carácter fijo, indefinido y de jornada completa. Por otra parte, el compromiso y vinculación del equipo humano se manifiesta tanto en los bajos índices de rotación externa, 3,17% en 2007, 2,74% en 2008, 0,72% en 2009, 1,27% en 2010, y en 2011 0,54%, como en la antigüedad media de la plantilla, más de diez años, un dato que debe valorarse teniendo en cuenta la juventud del proyecto Euskaltel.

Por otra parte en las siguientes tablas se presenta la evolución en el número de empleados y la rotación externa desglosada por edad y sexo.

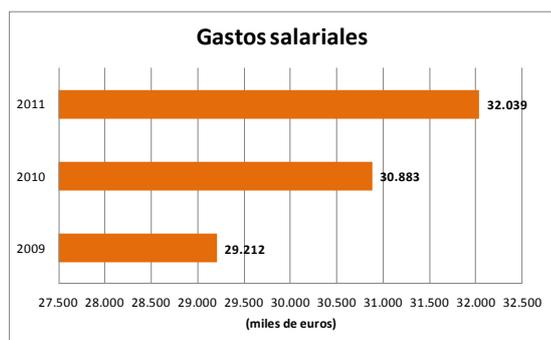


La plantilla de Euskaltel tiene una edad media de 40,24 años, y un grado de cualificación apreciable, pues el 65 % son titulados universitarios, el 26 % es personal técnico y el 9 % restante dispone de otro tipo de titulación.

Política Retributiva

Además de la retribución fija, todas las personas de Euskaltel participan de un sistema de retribución variable en un porcentaje sobre el salario fijo, las personas sujetas a convenio se les calcula en función del logro de los objetivos fijados en el ejercicio para la empresa, así como por la evaluación individual del desempeño. Las personas no sujetas a convenio se les calcula en función del logro de los objetivos fijados para la Empresa, para su Centro de Decisión y para su Dirección así como por la evaluación individual del desempeño.

Al mismo tiempo, los comerciales tienen fijado un bono en función de la consecución de unos objetivos fijados de ventas.



En línea con nuestra política sobre la gestión de personas, los salarios son individuales, es decir, se retribuye a cada persona en función de su responsabilidad, desempeño y aportación de valor a la compañía, no estableciéndose diferencias por razón de sexo, edad, etc.

Conciliación de la vida laboral y personal

Como apuesta por la conciliación de la vida laboral y personal, Euskaltel plantea la relación laboral 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 y licencias por causas sobrevenidas.

Jornada Continuada **TODO EL AÑO** a partir del 01/01/2011.

59 personas, un 10,73 % de la plantilla, disfrutaban de reducción voluntaria de su jornada laboral por cuidado de menores a 31 de diciembre de 2011.

El permiso de paternidad es de 31 días pudiéndose disfrutar 7 de ellos de forma flexible durante los nueve primeros meses de vida del bebé.

Diálogo con la representación sindical

Fruto de las negociaciones con los representantes de los trabajadores el 22 de diciembre de 2010 se firmó el II Convenio Colectivo de Euskaltel con vigencia desde el 1 de enero de 2009 hasta el 31 de diciembre de 2013, el 86% de la plantilla está sujeta a convenio.

La dirección de Euskaltel comunica a través de la intranet, en la parte de información corporativa, un enlace donde se publican todos los acuerdos del Comité paritario (Dirección-RLT) de seguridad y salud que deriva de la negociación colectiva.

Integración de personas discapacitadas

Euskaltel da cumplimiento a lo establecido en la Ley 13/1982, de 7 de Abril (LISMI) a través tanto de la creación de empleo directo, como de la puesta en marcha de medidas alternativas, contempladas en dicha Ley, basadas en la aportación de donaciones a la Fundación Adecco.

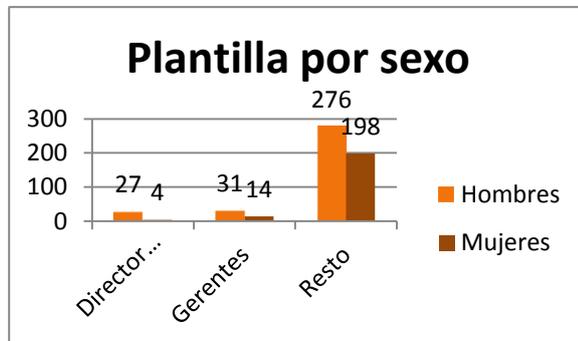
En Euskaltel se ha realizado para la plantilla diversas actividades de sensibilización con la discapacidad.



Igualdad de oportunidades

La plantilla de Euskaltel está integrada por un 39,27% de mujeres y un 60,73% de hombres.

Puede verse en el gráfico adjunto, la distribución de la plantilla por sexo.

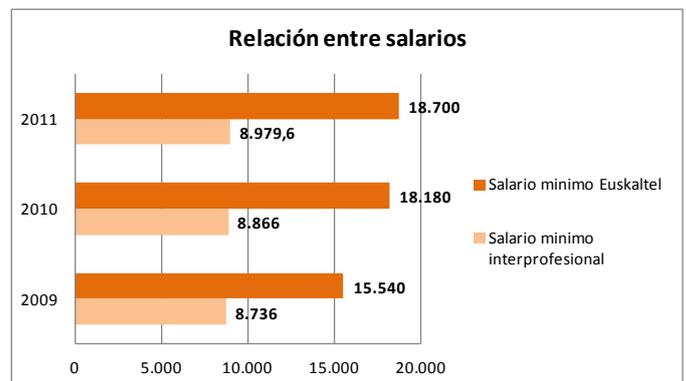
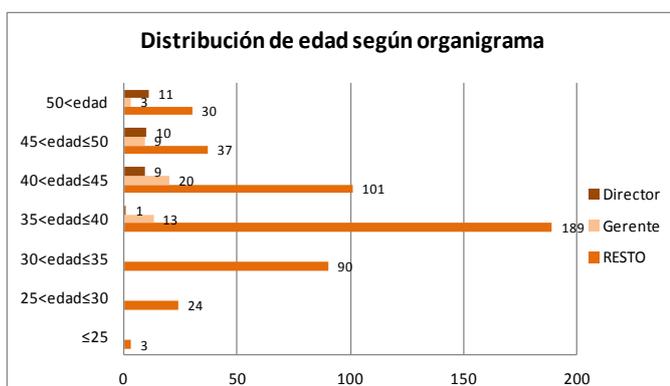


La gestión del equipo humano de Euskaltel se desarrolla desde el respeto a los derechos humanos y el rechazo a cualquier forma de discriminación, promoviendo la igualdad de oportunidades, facilitando la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, y procurando en su ámbito de influencia la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio, muy especialmente aquellas que tienen que ver con el trabajo infantil. Por todo ello, podemos constatar que no se ha producido ningún incidente de discriminación.

En 2011, como desarrollo del Plan Director RSE, se ha definido una política de género que recoge todas las actividades de la compañía y que pretende ser el enfoque para el diagnóstico y concreción de un Plan para la Gestión de la Igualdad y Diversidad a desarrollar en el período 2012-2013.

Euskaltel consciente de que sus políticas y estrategias de gestión deben trasladarse en la cadena de valor se adhirió al Global Compact en el año 2003.

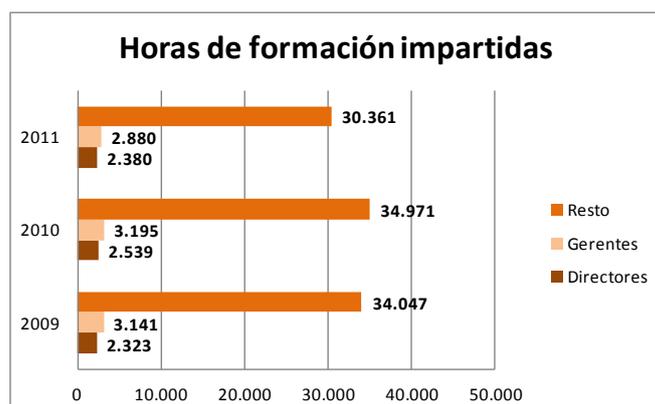
Las siguientes tablas muestran la relación entre el salario inicial estándar de Euskaltel comparado con el salario mínimo interprofesional, así como la distribución por edad de la plantilla de Euskaltel según organigrama.



7.2. FORMACIÓN Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN

Las acciones formativas han supuesto 35.621 horas en el año 2011, lo que equivale a algo más de 64 horas por persona. El plan de formación se divide en cuatro grandes bloques, atendiendo a los objetivos y los destinatarios de la actividad: formación en competencias personales; formación en habilidades directivas y de gestión; formación técnica o para técnicos y formación técnica para no técnicos.

Ello supone un promedio en el año 2011 de 76 horas de formación por Director, 64 horas por Gerente y 64 horas en cuanto al resto de personas de Euskaltel.



Difiere del valor publicado en la memoria 2009 por un error de cálculo en la Base de Datos de Formación

Formación en euskera

En 2011 hemos seguido avanzando en el desarrollo del "Plan de Euskera", ya consolidado en la Compañía. En el ámbito interno, se ha conseguido que en 2011 el 36,36% de nuestro equipo humano posea un alto grado de conocimiento del euskera, que se acredita por la obtención del perfil 2 o superior según HABE (Gobierno Vasco).



En la siguiente tabla se pueden observar las horas de formación de Euskera impartidos:

ESPECIFICACIÓN	2009	2010	2011
Nº de horas de formación	24.988	16.874	7.041
Nº de sesiones formativas	2.666	1.814	1.040
Nº de personas participantes	170	126	111

Política de prevención y seguridad

Toda la política de formación referida a la seguridad y salud en el trabajo cumple las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Además nuestra empresa ha renovado la certificación OHSAS 18001:2007 que está integrada en el Sistema de Gestión.

Asimismo, Euskaltel tiene también constituido el Comité de Seguridad y Salud paritario formado por cinco miembros por parte de la representación social y cinco miembros por parte de la dirección de la empresa, además de un representante del Servicio de Prevención propio como miembro permanente, con voz pero sin voto.

La formación en materia de prevención es específica en función del puesto de trabajo. Desde el día de su incorporación, Euskaltel informa a las personas de los riesgos de su puesto de trabajo e imparte la formación necesaria en cada caso. Además, con carácter general, se evalúan los riesgos que podrían desencadenar una emergencia y se realiza anualmente un simulacro de evacuación en los edificios ocupados por personal de Euskaltel. Las acciones formativas llevadas a cabo por Euskaltel en prevención de Riesgos Laborales durante el 2011 completaron un total de 61 horas.

Además, en el portal del empleado se dispone de información sobre las medidas de emergencia en caso de incendios y otras eventualidades. Y también información sobre los riesgos específicos relacionados con cada uno de los puestos de trabajo, las normas de prevención de aplicación relacionadas, etc.

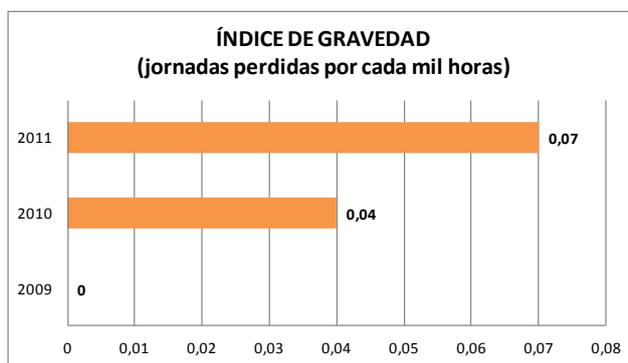
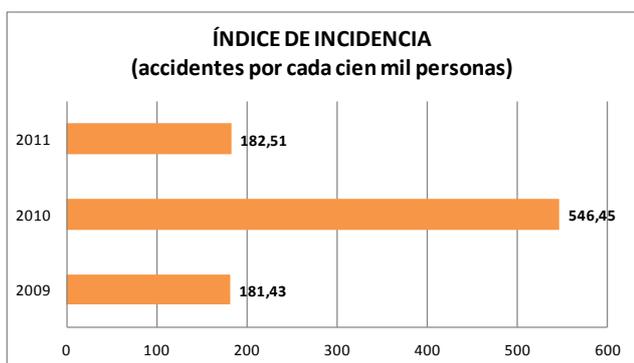


Siniestralidad laboral

La entidad gestora que asume la protección de las contingencias profesionales o los facultativos del servicio de prevención de Euskaltel nunca han elaborado ni tramitado un parte de enfermedad profesional de las recogidas en el Real Decreto 1299/2006. Ni tan siquiera se ha dado el caso de que tuvieran conocimiento de la existencia de una enfermedad que podría ser calificada como profesional.

En cuanto a la accidentalidad, se observa que el número de incidentes ha descendido a mínimos históricos con 1 único incidente con baja y 3 sin baja a lo largo de todo el ejercicio. No obstante, el único incidente con baja, provocó una pérdida de días de trabajo considerable, mucho mayor de lo habitual en Euskaltel, por lo que el Índice de Gravedad se ha visto penalizado en 2011.

Nuestra accidentalidad sigue siendo tan baja, que cualquier eventualidad produce una gran variación en los indicadores.



La tasa de absentismo(*) es de un **1,88%** en el **2011**

(*) A la hora del cálculo de la tasa de absentismo, se tienen en cuenta las horas perdidas (%) por baja por enfermedad común. Las horas perdidas por baja por accidente se contabilizan en el Índice de Gravedad.

Para finalizar, podemos añadir que ningún trabajador de Euskaltel, desde su fundación, ha sufrido nunca un accidente mortal por causas laborales.

Atención a la salud de las personas

Analizada la actividad de Euskaltel no se considera que como consecuencia de la misma se deriven enfermedades graves que puedan afectar a sus trabajadores, sus familiares o la comunidad en general. No obstante la atención a la salud de las personas contempla el aspecto preventivo, la asistencia primaria, y la atención en caso de enfermedad o accidente. Desde el punto de vista preventivo, Euskaltel practica reconocimientos médicos en función de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo.

7.3. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS

Comunicación interna

En Euskaltel, la comunicación interna es una herramienta clave para impulsar el cambio a través de la inteligencia colectiva aportando ideas y elementos de valor a la organización. Facilitar canales y espacios dinámicos de encuentro entre las personas se convierte en tarea indispensable a la hora de materializar esta posición clave, con el objetivo último de adaptarlos al objetivo de lograr la satisfacción y el orgullo de pertenencia entre las personas que componen el proyecto Euskaltel.

Existen unos canales de Comunicación Interna consolidados, como la Intranet Corporativa, las reuniones (reuniones internas de equipo, de cada Centro de Decisión, de la Dirección General con la plantilla) y continúa desarrollado nuevos mecanismos para favorecer la información y la comunicación

internas, como los Desayunos con Dirección General (21 desayunos en 2011), que cumplieron su cuarta edición, o la revista interna. La nueva revista digital interna comenzó su andadura en octubre de 2011 para sustituir a la edición en papel y al canal corporativo "Euskaltel Informa" alojado hasta dicha fecha en la Intranet Corporativa.

En la Intranet se encuentra también el Código Ético de la Empresa. Durante el año 2011, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención grave de las instrucciones y protocolos establecidos en la Compañía.

Acción social interna

Durante todo el ejercicio 2011 se ha continuado con la promoción e integración de los empleados en las diferentes iniciativas enmarcadas en el ámbito interno de la Responsabilidad Social Empresarial de Euskaltel.

Con este enfoque se ha participado en el impulso de la iniciativa organizada por diferentes asociaciones para la recogida de tapones solidarios, cuya conversión en dinero es destinada a ayudar a diferentes niños con enfermedades de difícil y costosa curación. Asimismo se realizó, por segundo año consecutivo, la recogida de alimentos para el Banco de Alimentos de Bizkaia.

Euskaltel sigue colaborando con la campaña "DONA TU MÓVIL" (<http://www.donatumovil.org/>) puesta en marcha por las ONG ALBOAN y CRUZ ROJA, facilitando la recogida de teléfonos móviles usados en los edificios corporativos y en los puntos de venta, para su posterior venta como material usado y obtención de fondos para sus fines.



A finales de año, se celebró el Almuerzo Solidario, al que acudieron 330 personas, con el fin de recaudar fondos (6.700 euros) que fueron destinados, en esta ocasión, a Caritas Bizkaia (elección realizada mediante sorteo). De esta manera, la acción social interna de RSE se enlaza con un proyecto social externo y contribuye al progreso de personas y comunidades menos favorecidas.

Por segundo año consecutivo y dado el éxito obtenido con la edición anterior, se confeccionó el Calendario Solidario, una iniciativa que concitó el compromiso voluntario de los participantes y que consiguió recaudar 2.425 euros mediante la venta de ejemplares a los propios empleados, para destinarlos a la mencionada entidad.

El año 2011, continuó el desarrollo entre los empleados de Euskaltel del Plan Familia conjuntamente con la fundación Adecco, cuyo objetivo es apoyar a aquellos empleados con problemas familiares de discapacidad en programas de inserción laboral y de ocupación de ocio-tiempo libre.



También se celebró la octava edición de la fiesta de Olentzero para los hijos de los empleados de Euskaltel con motivo de las festividades navideñas, reforzándose el encuentro entre empleados y familias de Euskaltel.

En 2011 se ha continuado con el programa de formación-sensibilización relacionado con la política de RSE con los empleados con un enfoque muy especial a los temas ambientales. En esta línea en 2011 se estableció un enfoque para impulsar el voluntariado corporativo, que hasta la fecha había respondido más a iniciativas planteadas de forma individual por los empleados. Para ello se desarrolló una encuesta interna con objeto de poder conocer las



inquietudes y expectativas de las personas de la organización que nos permitiera desplegar mejor esta línea de acción incluida en el Plan Director de RSE. En todo este proceso nos hemos apoyado en bolunta, la agencia vizcaína para el voluntariado y la participación social

Por último, los empleados de Euskaltel disponen de una serie de beneficios sociales, que bien tienen que ver con los productos o servicios que prestamos o bien están relacionados con la seguridad y salud de las mismas. Alguno de los más significativos son:

- Complemento salarial a la prestación de Seguridad Social en situación de IT por cualquier causa, ha supuesto un coste de 183.540,73 euros.
- Seguro de accidentes: supone una prima anual de 33.129,64 euros.
- Ayuda familiar discapacitado: 157,05€/mes por familiar, habiendo un total de trece familias afectadas por lo que el coste total de esta ayuda asciende a 2.041,65€/mes.
- Producto empleado relacionado con los servicios que presta Euskaltel, que puede suponer un beneficio para el empleado de hasta 354,6 euros al año.
- Un Plan de Compensación Flexible que permite obtener un mayor rendimiento a los ingresos de los empleados mediante la contratación de una serie de productos a través de nómina y gestionados por RR.HH. lo que permite beneficiarse de una serie de ventajas fiscales y económicas.

7.4. COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2012?

- ◆ Consolidar el enfoque de Voluntariado Corporativo.
- ◆ Desarrollar el plan de acción tras la Encuesta de Satisfacción de Personas.
- ◆ Avanzar en el diagnóstico y Plan de Igualdad.
- ◆ Realizar una evaluación del grado de bienestar, partiendo de aspectos psicosociales.
- ◆ Poner en marcha un Plan de Movilidad que permita reducir la exposición a accidentes y que colabore a su vez en la reducción de las emisiones de CO₂.
- ◆ Trabajar en la mejora de la conciliación, a partir de la implantación de la jornada continua y del desarrollo de un proyecto piloto de teletrabajo.

horarios mas racionales y de conciliación. Enmarcado en este programa se ha colaborado en el IV World Café de Euskadi para la Igualdad.

- **Deportes**

En el ámbito deportivo repite como patrocinio el equipo ciclista Euskaltel Euskadi, con un año especialmente importante en éxitos deportivos. Este año hemos batido record en el reparto de camisetas alcanzando la cifra de 40.000 camisetas solicitadas en menos de 48 horas. Nuevamente un éxito para la afición y para nuestros "seguidores naranjas".

Además del patrocinio, Euskaltel sorteó entre sus clientes la posibilidad de vivir en directo un viaje al Tour, en el que además de vivir la etapa en directo, se vivió la experiencia de compartir las horas previas de una contrarreloj, la convivencia con los corredores y el staff del equipo y el viaje en el coche del equipo junto al director de la carrera.

- **Experiencias**

Euskaltel ha desarrollado este año 2011 el concepto experiencias a clientes, consiste en ofrecer al cliente la posibilidad de participar en un evento patrocinado por Euskaltel. Se han organizado once experiencias con más de 17.000 clientes inscritos en los sorteos y 178 ganadores. Más de 430 personas han disfrutado de las diferentes experiencias de Euskaltel. Entre las más destacadas señalar el concierto de Estrella Morente en el Palacio Kursaal, el viaje al Tour, el Zinemaldia, la Euskaltel Euskal Kopa o el concierto en memoria de Xabier Lete.

- **Formación para la acción**

Euskaltel participa en iniciativas en pro de la Sociedad de la Información y en los ámbitos de innovación y tecnología. Estas acciones se materializan conjuntamente con el PESI (Plan Euskadi para la Sociedad de la Información), Orkestra (Instituto Vasco de Competitividad de la Fundación Deusto) y la Universidad del País Vasco y la Universidad de Mondragón.

- **Gozatueuskaltel.com**

La actividad a lo largo del 2011 en la web ha sido importante, con más 5000 visitas. En esta web hacemos un seguimiento exhaustivo de los eventos, de los patrocinados, sus blogs y lanzamos noticias de nuestras actividades a las redes sociales.



- **Educación, cultura y euskera**

El euskera es una forma de comunicarse normalizada en Euskaltel. Cara al exterior destacar la colaboración de Euskaltel con la Confederación de Ikastolas, mediante el patrocinio de las fiestas anuales del euskera: Ibilaldia, Araba Euskaraz, Kilometroak y Nafarroa Oinez, así como a la Escuela Pública Vasca. En el ámbito cultural, destacó en 2010 el compromiso con la candidatura de Donostia como capital cultural 2016, finalmente conseguida en 2011, el Zinemaldia en Donostia o las fiestas de las tres capitales vascas.

Euskaltel continua con el programa de colaboración con la Universidad Publica Vasca, así como con la Universidad de Deusto para la incorporación de jóvenes estudiantes en prácticas mediante programas de colaboración universitaria.

- **Asociaciones**

Euskaltel participa en las siguientes asociaciones, que le permiten intercambiar conocimiento o experiencias empresariales:

ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPA EUSKALTEL	
ADEGI	ESI
AETIC	ETSI
AOC	Fundación EUSKALIT
APD	FUNKO
ARIZMENDIARRIETA	FUNDACIÓN ECOTIC
ASTEL	GAIA
BILBAO METROPOLI 30	INKOLAN
BIZKAIA XEDE	INNOBASQUE
CEBEK	IZAITE
CLUB FINANCIERO DE BILBAO	SEA
EIKEN	CIRCULO DE EMPRESARIOS VASCOS
COTEC	FUNDACIÓN ECOPILAS
ECOEMBES	
RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS	

8.2. FUNDACIÓN EUSKALTEL

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**

El proyecto **Eskola Euskaltel** agrupa todas las actividades de formación dirigidas a los grupos de interés externos al colectivo de empleados de Euskaltel. A su vez, aprovecha todas las sinergias con Euskaltel, tanto en aspectos de dinamización del conocimiento "digital" y traslado del mismo a clientes y sociedad, como en otras oportunidades de formación que Euskaltel o sus proveedores, pudieran generar. 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. En el año 2.011 cabe destacar la formación en TICs, realizada en las tres provincias de la CAPV, a 182 personas asociadas a FEVAS (Federación Vasca de Asociados a favor de las personas con Discapacidad Intelectual).



Por otro lado, Euskaltel colabora en la creación y mejora del empleo con un conjunto de acciones formativas para técnicos, instaladores y comerciales del sector de telecomunicaciones.

Durante 2011 destacar la realización de más de 40 cursos presenciales, formando a 896 colaboradores, con un total de 4.809 horas impartidas.

Con el objetivo de facilitar la formación al grupo de colaboradores externos se ha comenzado a trabajar en el desarrollo de una plataforma de formación on line, para que puedan acceder a una formación continua con mayor flexibilidad tanto en tiempo como en lugar.

Se ha seguido colaborando con las Agencias de Desarrollo Locales y cabe destacar un año más la colaboración en la semana de las TICs de Tolosaldea con una participación de 203 personas.

- **Impulso a la estrategia de Euskaltel**

Como impulso a la estrategia de Euskaltel de favorecer la compartición de conocimiento digital y dar soporte a las nuevas industrias digitales, a la vez que consolidar el posicionamiento en el ámbito del entretenimiento y el ocio, la Fundación Euskaltel ha continuado desarrollando proyectos en 2011 que han permitido cubrir un aspecto de ocio con aportación tecnológica, fomentando la versión más divertida y juvenil de las tecnologías.

Las actividades realizadas a destacar en 2011, son las siguientes:

Euskal Encounter 19

Del 22 al 25 del mes de julio del 2011 se celebró la 19ª edición de la Euskal Encounter, que reunió a más de 6.000 aficionados a la informática y los videojuegos.

Cabe destacar en la edición de este año la consolidación de la Opengune con una afluencia de más de 16.000 personas, alcanzando gran éxito en la participación de charlas y talleres que versaron sobre gran variedad de temas incluyendo robótica, videojuegos, software libre, etc.



Recibimos la visita de los ganadores de Aldea Digital (México Encounter) participaron, como uno más, en la Euskal siendo uno de sus miembros ganador en el apartado 3D de Scene.

Colaboración con una Encounter en México: Aldea Digital 3

Entre los días 18 al 21 de noviembre se celebró la tercera edición de la Aldea Digital, en el Centro Banamex de México D.F. El evento ha contado con el patrocinio principal de Telmex y Telcel.

Adicionalmente a la zona de "Aldeanos", cabe destacar la zona del "TelmexHub" donde se impartieron más de 60 conferencias y talleres de diferentes temas como Videojuegos, programación en diversas plataformas, impacto de Internet en los medios, etc.

Gipuzkoa Encounter 5

La quinta edición de la Gipuzkoa se celebró los días 18,19 y 20 de marzo en Tolosa. Se reunieron alrededor de 400 PC's y más de mil asistentes durante el fin de semana. La red puesta a disposición de la party se puede calificar de referente mundial, ya que dispuso de 1.000 Megas de salida a Internet y unos enlaces internos de 10 Gigas, avalando la excelencia de la Red de Banda Ancha de Euskaltel.

Gamezone

La Gamezone es una competición "amateur" de videojuegos monopuesto y en red bajo consolas y ordenadores, donde sus participantes pueden poner a prueba sus habilidades de trabajo en equipo, competitividad y reflejos.

La edición de este año se celebró durante las Navidades en el polideportivo Hegoalde de Vitoria-Gasteiz, patrocinada por la Fundación Euskaltel, en colaboración con el Ayuntamiento de la capital alavesa.

8.3. COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2012?

- ◆ Desarrollar acciones de Patrocinio relacionadas con el fomento del euskera, deporte, la familia, la integración e igualdad.
- ◆ Continuar con las acciones formativas para técnicos, instaladores y comerciales en el sector de las telecomunicaciones para la creación y mejora del empleo.
- ◆ Dinamizar la Sociedad de la Información colaborando activamente con los agentes impulsores.

INDICADORES GRI RESEÑADOS			
INDIC.	PÁGINAS	INDIC.	PÁGINAS
1.1	5	EN12	34
1.2	9-10-11-14-15-19-20-27	EN13	34
2.1	7	EN14	33
2.2	7-12-13	EN15	34
2.3	19	EN16	35-40
2.4	7	EN17	35-40
2.5	7	EN18	40
2.6	7	EN19	35-40
2.7	7	EN20	35-40
2.8	7-12-13-17-44	EN21	41
2.9	17	EN22	35-38-39-41
2.10	20-21	EN23	41
3.1	6	EN24	39
3.2	20	EN25	41
3.3	6	EN26	33-34-35-36-37-40
3.4	7	EN27	38-39-49
3.5	6	EN28	34
3.6	6	EN29	35-36
3.7	6	EN30	33
3.8	En la pág. 19 se referencian las empresas participadas. No se han producido cambios respecto a la memoria anterior.	Enfoque de Gestión de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	15-44-45-46-47
3.9	2-6	LA1	44
3.10	6	LA2	44-46
3.11	2-6	LA3	45-47
3.12	56-57	LA4	45
3.13	4	LA5	49
4.1	17-18	LA6	47
4.2	17	LA7	48
4.3.	18	LA8	47-48
4.4	18-47-49	LA9	47-48
4.5	18	LA10	47
4.6	Euskaltel considera que no es necesario implantar ningún procedimiento específico relacionado con este indicador para la gestión del máximo Órgano de Gobierno	LA11	49- Nota aclaratoria nº 1 (pág. 57)
4.7	18	LA12	44
4.8	16	LA13	18-46
4.9	17-20	LA14	44
4.10	19-20	Enfoque de G. de Derechos Humanos	15-44-45-46-47-48
4.11	10-16-20-27-29-33-34-43-47	HR1	Nota aclaratoria nº 2 (pág. 57)
4.12	34-51	HR2	43-46
4.13	53	HR3	No ha habido ninguna actividad asociada en 2010
4.14	21-22	HR4	46
4.15	20-21	HR5	45
4.16	20-21-22	HR6	Nota aclaratoria nº 3 (pág. 57)
4.17	20-22-23-24	HR7	Nota aclaratoria nº 4 (pág. 57)
Enfoque de Gestión Económico Financiero	10-11	HR8	Nota aclaratoria nº 5 (pág. 57)
EC1	7-10-11-13-44	HR9	N.A. En el ámbito de actividad de Euskaltel no existen colectivos indígenas en el 2011.
EC2	14-40	Enfoque Gestión Social	15-51-52-53-54-55
EC3	50	SO1	22
EC4	15	SO2	10-11-49
EC5	46	SO3	42-49
EC6	43	SO4	49
EC7	18-43	SO5	Nota aclaratoria nº 6 (pág. 57)
EC8	30-53	SO6	Nota aclaratoria nº 7 (pág. 57)
EC9	29	SO7	Nota aclaratoria nº 8 (pág. 57)
Enfoque G. Ambiental	14-33	SO8	26-27-34
EN1	35-37	Enfoque Producto	12-13
EN2	35-37	PR1	23-42
EN3	6-35-36	PR2	31
EN4	6-35-36	PR3	31-42
EN5	36	PR4	Nota aclaratoria nº 9.(pag.57)
EN6	40	PR5	23-27-31

EN7	36	PR6	Nota aclaratoria nº 10 (pág. 57)
INDICADORES GRI RESEÑADOS			
EN8	35-37	PR7	26-27
EN9	37	PR8	27
EN10	37	PR9	26-27
EN11	34		

NOTAS ACLARATORIAS

- Nº 1 - No se informa sobre la formación continua a los trabajadores para apoyarles en la gestión del final de sus carreras profesionales.
- Nº 2 - No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, a excepción del cumplimiento legal en materia de seguridad.
- Nº 3 - La legalidad vigente garantiza este derecho. El artículo 6 del Estatuto de los Trabajadores prohíbe la admisión al trabajo a los menores de edad.
- Nº 4 - La legalidad vigente garantiza este derecho. El trabajo debe ser ofrecido libremente y los empleados deben tener libertad para dejarlo cuando quieran. El artículo 49 del Estatuto de los Trabajadores reconoce el derecho al trabajador a abandonar el trabajo voluntariamente cuando así lo desee.
- Nº 5 - El personal de seguridad de Euskaltel no realiza funciones de cara al público, están debidamente identificados y ha recibido la formación requerida en materia de normas y procedimientos internos de Euskaltel, sistemas y equipos utilizados, así como en primeros auxilios y protección de datos.
- Nº 6 - Los mecanismos son los establecidos en el Código ético de Empleados, y en el Código Ético de Proveedores.
- Nº 7 - Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.
- Nº 8 - A instancias de una demanda presentada en el Grupo France Telecom contra Euskaltel, S.A., la Cámara de Comercio Internacional de París puso en marcha un arbitraje (sujeto al derecho español) para resolver la demanda mencionada, por el presunto incumplimiento por parte de Euskaltel de las cláusulas de no competencia incluidas en los acuerdos de compra-venta de las acciones de Auna Operadores de Telecomunicaciones S.A., acciones que fueron adquiridas por el Grupo France Telecom y vendidas, entre otros, por Euskaltel, S.A. A fecha de verificación de esta memoria. A fecha de verificación de esta memoria, la CCIP ha emitido laudo favorable a la demanda del Grupo France Telecom.
- Nº 9 - 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.
- Nº 10 - Euskaltel no está adherida a ningún Código Voluntario en materia de comunicaciones de Marketing, incluida la publicidad.

SUPLEMENTO DE TELECOMUNICACIONES

INDICADORES GRI RESEÑADOS	
INDICADOR	PÁGINAS
IO1	29
IO2	N.A.
IO3.	34
IO4	N.A.
IO5	34
IO6.	34
IO7	34
IO8	34
PA1	30-31
PA2	53
PA3	31
PA4	30
PA5	30
PA6	32
PA7	31
PA8	34
PA9	34
PA10	26
PA11	31-39-49
TA1	34-36-37-38-39-40
TA2	34-36-37-38-39-40
TA3	N.D.
TA4	N.D.
TA5	31

TABLA DE RELACIÓN PACTO MUNDIAL – GRI

ÁREA PACTO MUNDIAL	PRINCIPIO	INDICADORES GRI DIRECTAMENTE RELEVANTES	INDICADORES INDIRECTAMENTE RELEVANTES
Derechos Humanos	Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4,LA13,LA14;SO1
	Principio 2- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	
Trabajo	Principio 3 - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4,LA5	
	Principio 4 - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR7	HR1-3
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4;LA2,LA13,LA14	HR1-2; EC5,EC7;LA3
Medio Ambiente	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2
	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7,EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30	EC2;EN1,EN3-4,EN8-9,EN11-12, EN15-17,EN19-20,EN23-25,EN28-29;PR3-4
	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías	EN2, EN5-7,EN10, EN18,EN26-27	
Lucha contra la Corrupción	Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2-4	SO5-6

NIVELES DE VERIFICACIÓN GRI

La Memoria de Euskaltel, por su nivel de información aportado, ha obtenido la verificación de un auditor externo para el Nivel A. Por lo tanto, el nivel de verificación de Euskaltel es A*.

	Nivel de Aplicación	C	C*	B	B*	A	A*
Información Estándar	Perfil	Informar de: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8,3.10-3.12 4.1-4.4,4.14-4.15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en nivel C, más 1.2 3.9,3.13 4.5-4.13,4.16-4.17	Informe verificado externamente	Ídem que nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desempeño e indicadores de Suplementos sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto		Informar de cada indicador central/principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materiabilidad tanto: a)informando sobre el indicador b)explicando la razón de la omisión	