

**MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**  
**EUSKALTEL**  
**2006**



## ÍNDICE

	<b>PÁGINAS</b>
<b>VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ALCANCE DE LA MEMORIA</b>	<b>4-5</b>
<b>1.- DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL</b>	<b>6-8</b>
<b>2.- EUSKALTEL: EXCELENCIA EN LA GESTION</b>	<b>9-22</b>
2.1.- Presentación de Euskaltel	
2.2.- La Responsabilidad Social en Euskaltel	
2.3.- Herramientas para el buen gobierno	
2.4.- Gestión de filiales y participadas	
2.5.- En busca de la Excelencia	
<b>3- CRECER PARA COMPARTIR: ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	<b>23-35</b>
3.1.- Evolución de las principales magnitudes	
3.2.- Relación con Clientes	
3.3.- Relación con Proveedores	
3.4.- Balance de actividad: desempeño económico	
<b>4.- PROTEGER NUESTRO ENTORNO: ATENCIÓN AL MEDIO AMBIENTE</b>	<b>36-48</b>
4.1.- Responsabilidad ambiental	
4.2.- Comportamiento ambiental	
4.3.- Balance de actividad: medio ambiente	
<b>5.- COMPROMETERSE CON LAS PERSONAS: EQUIPO HUMANO</b>	<b>49-61</b>
5.1.- Nuestro equipo humano: perfil y modelo de gestión	
5.2.- Formación y política de prevención	
5.3.- Comunicación y relaciones internas	
5.4.- Balance de actividad: equipo humano	
<b>6.- IDENTIFICARSE CON LAS NECESIDADES DE NUESTRA COMUNIDAD</b>	<b>62-72</b>
6.1.- Colaboración en iniciativas institucionales y sociales	
6.2.- Compromiso con el desarrollo de la sociedad de la información	
6.3.- Fundación Euskaltel	
6.4.- Balance de actividad: acción social	
<b>ANEXOS.- Indicadores GRI reseñados</b>	<b>73-85</b>
<b>Enfoque de la Dirección (DMA)</b>	<b>86</b>
<b>Tabla de Relación Pacto Mundial – GRI</b>	<b>87</b>
<b>Niveles de Verificación – GRI</b>	<b>88</b>

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

### VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 011/07**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) verifica la Memoria de la empresa:

**EUSKALTEL, S.A**

Titulada: **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD EUSKALTEL 2006**

Con número de depósito legal: BI-1627/2007

Y con nivel de aplicación de la Guía G3: **A<sup>+</sup>**

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Octubre 2006, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 14 de mayo de 2007 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-014/07 de fecha 26 de abril de 2007 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a EUSKALTEL, SA en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 17 de mayo de 2007

  
**AENOR**  
El Director General de AENOR

## **PRESENTACION Y ALCANCE DE LA MEMORIA**

Mediante esta segunda Memoria de Sostenibilidad de Euskaltel, que presenta la información correspondiente al año 2006, dando respuesta al ciclo anual establecido para la presentación de éstas memorias, reafirmamos nuestro compromiso de transparencia hacia nuestros grupos de interés, hecho que hacemos coincidir con la realización de nuestra Declaración Ambiental según el reglamento (CE) nº 761/2001 (conocido como EMAS II).

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). Al adoptar esta nueva guía se han utilizado las nuevas directrices y por lo tanto, algunos indicadores han sido modificados con respecto a años anteriores. No obstante, para mantener la trazabilidad y poder analizar la evolución del desempeño de Euskaltel, se proporcionan datos, en la medida de los posibles, para los tres últimos años.

Es por ello que, a lo largo de la misma se da cuenta de los indicadores incluidos en la Guía GRI 2006 bien sea desarrollando su contenido, o bien sea manifestando las razones que explican su no consideración.

Además del Capítulo 1 con las Declaraciones del Presidente y del Consejero Director General, la Memoria contiene otros cinco capítulos.

El capítulo segundo hace referencia a la orientación del proyecto Euskaltel, nuestra trayectoria en el campo de la Responsabilidad Social y la importancia de la Gestión del cambio para avanzar hacia la Excelencia en la Gestión, objetivo estratégico de Euskaltel.

El contenido de los capítulos, tercero, cuarto, quinto y sexto, está referido a nuestro desempeño en los ámbitos Económico, Ambiental y Social, incluyendo cada capítulo un apartado denominado Balance de Actividad, en el que se presenta un panel significativo de indicadores cualitativos.

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 que ha sido sometida a un proceso de verificación externa por AENOR.

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, que queda incorporado al texto.

La Memoria de Sostenibilidad 2006 de Euskaltel, de igual forma a la primera memoria de 2005 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](http://www.euskaltel.com)

Ya en nuestra primera Memoria abrimos una canal de comunicación especial con nuestros grupos de interés. Es por ello que animamos a aquellas personas que estén interesadas en hacernos llegar su aportación o bien solicitar cualquier aclaración o ampliación de la información contenida en esta Memoria, a ponerse en contacto con nosotros en la dirección [rse@euskaltel.com](mailto:rse@euskaltel.com)

En el apartado Anexos 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, herramientas ambas utilizadas como referentes no solo para la rendición de cuentas ante los grupos de interés, sino como base para nuestro ejercicio de mejora continua y de desarrollo de nuestros compromisos como Empresa Socialmente Responsable que trabaja por una Sociedad más Sostenible.

<p>Euskaltel S.A CIF A-48766695 Parque Tecnológico 809 48160 DERIO (BIZKAIA) Correo Electrónico: <a href="mailto:rse@euskaltel.com">rse@euskaltel.com</a></p>
---

**1**

**1.- DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL**

## **DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL**

Euskaltel, que nace como un proyecto esencialmente comprometido con su entorno, no es ajena a los riesgos ambientales a los que se enfrenta la sociedad en general y que afectan a todo el planeta, por ello tiene una estrategia clara de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que despliega en su organización y procesos y que se materializa en este ejercicio de comunicación que supone nuestra segunda Memoria de Sostenibilidad que presentamos a nuestros grupos de interés, realizada conforme a la Guía de 2006 del GRI. En ella contamos lo que hemos hecho en clave social, económico y ambiental y también nuestros compromisos de mejora para el nuevo ejercicio.

Euskaltel continua dando pasos en el desarrollo e implantación de su política de RSE habiendo establecido un Plan de acción 2006-2007, derivado por una parte de la realización de un test de coherencia con nuestros compromisos externos (Pacto Mundial) y por otra de nuestro compromiso de caminar hacia la Excelencia en la Gestión, para lo cual realizamos anualmente una Autoevaluación tomando como referencia al Modelo EFQM de Excelencia, con un zoom especial sobre nuestra actividad como Empresa Socialmente Responsable, ya que entendemos que apostar claramente desde la estrategia por la RSE y por la Excelencia es la mejor forma de trabajar por el Desarrollo Sostenible de nuestro proyecto empresarial y de la sociedad en general.

Hemos renovado nuestros compromisos en materia ambiental al realizar las auditorias del Sistema de Gestión y la verificación de la Declaración Ambiental EMAS. De igual manera, hemos renovado nuestra adhesión con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)), tres de cuyos principios (7º, 8º y 9º) están expresamente referidos al respeto y la responsabilidad ambiental, al entregar nuestro Informe de Progreso.

Euskaltel es una empresa que fomenta el desarrollo de la sociedad de la información, trabajando para ofrecer a los usuarios las soluciones en telecomunicaciones más avanzadas existentes en el mercado a través de redes propias, gestionadas directamente y explotando todas las posibilidades de servicios que las nuevas tecnologías ofrecen.

Este enfoque es el que ha hecho que Euskaltel se haya convertido en 2006, cuando la legislación lo ha permitido, en Operador Móvil Virtual (OMV) con red propia, posibilitando con ello desarrollar productos integrados y convergentes entre fijo y móvil.

Una vez más, Euskaltel analiza y comprende los fenómenos internos y externos que impulsan el cambio en la organización, lo cual nos permite seguir apostando por el liderazgo en nuestro mercado, gestionando los grupos de interés.

Podemos constatar por nuestra trayectoria empresarial que nuestras actuaciones tienen una clara relación causa-efecto con nuestros enfoques y pretenden ser reflejo de nuestra posición de empresa referente en la sociedad. Por ello, en nuestro Plan de Acción RSE figuran aspectos de mejora relacionados con los diferentes grupos de interés, pero muy especialmente con nuestras personas; somos conscientes de que trabajar para lograr una mayor integración por su parte en las iniciativas que ponemos en marcha aumentará su implicación en este proyecto a la vez que también estarán formados para actuar de forma responsable como ciudadanos.



Jose Antonio Ardanza  
Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ardanza', with a long horizontal stroke underneath.



Alberto Garcia Erauzkin  
Consejero Director General

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'A' followed by 'G' and 'E', with a horizontal stroke underneath.



## **EUSKALTEL: EXCELENCIA EN LA GESTION**

### **2.1.- PRESENTACIÓN DE EUSKALTEL**

ÁMBITO ECONÓMICO- FINANCIERO: UN PROYECTO SOSTENIBLE  
ÁMBITO AMBIENTAL  
ÁMBITO SOCIAL  
NUESTROS ACCIONISTAS

### **2.2.- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EUSKALTEL**

GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

### **2.3.- HERRAMIENTAS PARA EL BUEN GOBIERNO**

FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### **2.4.- GESTIÓN DE FILIALES Y PARTICIPADAS**

### **2.5.- EN BUSCA DE LA EXCELENCIA**

TRANSPARENCIA  
GESTIÓN DE RIESGOS  
INNOVACIÓN  
CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

## 2.1.- PRESENTACIÓN DE EUSKALTEL

### AMBITO ECONÓMICO-FINANCIERO: UN PROYECTO SOSTENIBLE

Euskaltel S.A. establece su estrategia para ser el operador global líder del mercado de telecomunicaciones en el País Vasco, consolidando una oferta integral que incluya distintos servicios: telefonía fija y móvil, televisión, Internet, y otros que vayan desarrollándose. Una oferta dirigida tanto a los hogares como a las empresas

Euskaltel en 2006 se ha consolidado como el operador de telecomunicaciones de referencia en el País Vasco con aportaciones crecientes en materia de inversiones que desde 1997 han superado los mil doscientos millones de euros, con implicaciones positivas en materia de empleo, tanto directo como indirecto y destacando que los servicios prestados a través de sus redes propias de telecomunicaciones suponen un motor de impulso para el desarrollo de la sociedad de la información.

#### DATOS ECONÓMICOS DE EUSKALTEL

Datos a 31 Diciembre 2006	2006	Respecto a 2005
Ingresos por Operaciones (miles €)	333.965	6%
Resultados de Gestión (miles de €)	32.688	34,9%
Nº de clientes de Internet banda ancha (miles)	143.840	36,5%
Nº de clientes de TV Digital (miles)	42.167	40%
Nº Clientes de telefonía fija (miles)	326.092	1%
Nº Empleados	526	0,34%

En Euskaltel la gestión Económico-Financiera se coordina desde el Centro de Decisión de Finanzas y Control, realizándose informes mensuales de gestión que alimentan una herramienta EIS para ayuda a la gestión y de acceso para todos los Centros de Decisión. A continuación se presentan los objetivos y resultados económicos de 2006 y los definidos para el 2007.

OBJETIVOS 2006		
DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	Valor Porcentual	Resultado
Ingresos Totales de Gestión (miles de euros)	10 %	9,0 %
Ingresos de Acceso Directo (miles de euros)	8 %	7,6 %
Ingresos de Telefonía Móvil (miles de euros)	6 %	4,8 %
EBITDA (miles de euros)	18 %	16,6 %
Resultado Neto (miles de euros)	20 %	17,0 %
Cash Flow libre (miles de euros)	12 %	8,4 %
Productos residenciales de Banda Ancha (Productos Netos)	6 %	6,6 %
Productos empresariales de Banda Ancha (Productos Netos)	6 %	5,4 %
Clientes residenciales de Acceso Directo (Clientes Netos)	4 %	2,4 %
Clientes empresariales de Acceso Directo (Clientes Netos)	4 %	2,0 %
Clientes residenciales de TV Digital (Clientes Netos)	6 %	3,8 %

<b>OBJETIVOS 2007</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Ingresos Totales de Gestión (miles de euros)	10 %
Ingresos de Acceso Directo (miles de euros)	8 %
Ingresos de Telefonía Móvil (miles de euros)	6 %
EBITDA (miles de euros)	18 %
Resultado Neto (miles de euros)	20 %
Cash Flow libre (miles de euros)	12 %
Productos residenciales de Banda Ancha (Productos Netos)	6 %
Productos empresariales de Banda Ancha (Productos Netos)	6 %
Clientes residenciales de Acceso Directo (Clientes Netos)	4 %
Clientes empresariales de Acceso Directo (Clientes Netos)	4 %
Clientes residenciales de TV Digital (Clientes Netos)	6 %

### **AMBITO AMBIENTAL**

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental responde tanto a los requisitos del reglamento (CE) nº 761/2001 (conocido como EMAS II), como a los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 14.001 (Ver capítulo 4).

El sistema está documentado y recoge la sistemática utilizada para la minimización de los impactos ambientales que nuestra actividad provoca. Garantiza el cumplimiento de los requisitos normativos, haciendo especial hincapié en aspectos tales como: identificación y análisis de la legislación ambiental; identificación y evaluación de aspectos ambientales; control operacional y gestión de residuos; control de emisiones y ruido; inspección de contratistas; comunicación; revisión del Sistema de Gestión Ambiental.

Euskaltel, establece anualmente objetivos alineados con el Plan Director, así como las actividades que son necesario desarrollar para llegar a su consecución. La medida del nivel de avance del logro de estos objetivos se realiza utilizando indicadores.

La gestión ambiental se coordina desde el Centro de Decisión Recursos, existiendo un equipo de proceso multidepartamental como soporte para dicha gestión.

Periódicamente se realiza un seguimiento de las actividades planificadas para conseguir los objetivos, así como del valor del indicador de dicho objetivo en esa fecha, planteándose las medidas correctoras necesarias en caso de detectarse desviaciones importantes.

A continuación se recoge el seguimiento y cierre de los objetivos de 2006:

<b>OBJETIVOS 2006</b>			
<b>DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO</b>	<b>Valor objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Cumplimiento del objetivo</b>
Tiempo de resolución de averías en arquetas	< 9 días (1) (respecto total arquetas)	17,2	NO
Reducción de residuos de baterías de plomo a largo plazo	Realización de actividades planificadas	Actividad nº5 replanificada para T1-2007	NO
Reducir el consumo de papel	Reducción > 3% en peso (C< 19,2 Kg/persona año)	17,22	SI
Aumentar el consumo de papel reciclado sobre blanco	Aumento >= 3% (>= 0,447 kg rec / kg totales)	0,466	SI
Definición y cálculo de los indicadores ambientales del GRI-2005	a) Efectuar el cálculo 2005 b) Acc. mejora para 2006	a) Finalizado b) Realizado	SI
Cumplimiento de las actividades previstas en el Plan Director de MA para el año 2006	80 - 100%	83%	SI

En relación a los objetivos no cumplidos, cabe destacar los siguientes comentarios:

- Hemos constatado que los plazos para la resolución de las reclamaciones de ruidos en arquetas están sujetos a la obtención de licencias de los ayuntamientos, debido a su impacto en el tráfico rodado. El objetivo está fijado en función del tiempo de proceso interno para realizar este tipo de mantenimiento correctivo, objetivo que se está viendo afectado por los plazos de emisión de dichas licencias.
- Euskaltel ha creído conveniente ampliar el proyecto de análisis, elección y compra de baterías de plomo ácido de vida útil más larga al conjunto de equipamiento de fuerza de la red, con lo que los plazos establecidos para aquellas actividades del proyecto que aún no se habían finalizado han sido revisados para acompañarlos a la ampliación del proyecto.

<b>OBJETIVOS 2007</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO</b>	<b>Valor objetivo</b>
Tiempo de resolución de averías en arquetas	< 9 días (1) (respecto total arquetas)
Reducción de residuos de baterías de plomo a largo plazo	Cumplimiento de las actividades planificadas
Reducir el consumo de papel	Reducción > 3% en peso (C< 16,7 Kg/persona año)
Priorización de la utilización de papel reciclado	Cumplimiento de las actividades planificadas
Reducción de la generación de residuos de pilas prismáticas/alcalinas en el almacén	Cumplimiento de las actividades planificadas
Cumplimiento de las actividades previstas para 2007 en el Plan Director de MA 2007-2009	Grado de cumplimiento 80 - 100%

## **AMBITO SOCIAL**

Puede asegurarse que la vocación social de Euskaltel, ha sido inequívoca desde su origen. La contribución al desarrollo cultural y social de nuestro entorno se ha

canalizado, fundamentalmente, a través de nuestra actividad de patrocinio y colaboración, así como la preocupación por la seguridad y salud no solo de nuestras personas sino también de todas las personas que de una forma u otra participan en nuestra cadena de valor, siendo múltiples y diversas las iniciativas en las que hemos tomado parte. El Centro de Decisión de Secretaría General y Relaciones Externas coordina lo relacionado con los Socios, Patrocinios y las Relaciones Institucionales, el Centro de Decisión Recursos lo que respecta a Seguridad y Salud y Medio Ambiente y todo lo relacionado con Productos y Clientes lo coordina el Centro de Decisión de Negocio. A continuación se puede ver el detalle de los objetivos 2006-2007 que sobre este ámbito se han definido:

<b>OBJETIVOS 2006</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>Prevención de Riesgos Laborales</b>	
Auditorías de cumplimiento de requisitos de obra (semestrales)	100 %
Elaboración de herramienta informática para acreditación y control de trabajadores externos	50 %
Acondicionamiento del portal del empleado para utilidades de PRL (información, emergencias, vigilancia de la salud, etc.)	80 %
<b>Ámbito social</b>	
Difusión y fomento del euskera (Ver capítulo 6): Participación en las cuatro fiestas en pro del euskera	100%
<b>Ámbito Deportivo</b>	
Equipo ciclista Euskaltel-Euskadi	100%
<b>Desarrollo de la Sociedad de la Información</b>	
Programa para el fomento de la seguridad en internet: Konekta Zaitex-Backup remoto y Konekta Zaitex-Microempresas impulsados por la SPRI. (Ver capítulo 6)	100%
<b>Productos y servicios</b>	
Consultorías tecnológicas gratuitas a clientes (piloto 30 empresas)	100%
Desarrollo de Productos para facilitar y extender el uso de internet: Tarifa plana Wifi y Konekta 3G (ver capítulo6)	100%

En referencia a los objetivos específicos de PRL programados para 2006, se puede observar que dos de los objetivos no se han cumplido al 100%. En ambos casos se ha debido a que una vez puestos en marcha se ha decidido que el alcance de los proyectos podía y debía ser más ambicioso por lo que se ha tardado más de lo previsto en la definición de contenidos y en el diseño funcional.

Se ha estimado que el marco temporal de ambos objetivos era bienal por lo que la ampliación de ambos objetivos se traslada a 2007.

<b>OBJETIVOS 2007</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>
<b>Prevención de Riesgos Laborales</b>	
Elaboración de herramienta informática para acreditación y control de trabajadores externos	100 %
Implantación del proceso 8.2 Seguridad Laboral	100 %
Desarrollo completo apartado PRL en el portal del empleado	100 %
<b>Derechos Humanos</b>	
Definir una política de gestión de proveedores que profundice en los aspectos socio-laborables para el colectivo de proveedores que trabajen en el despliegue de la red. (Plan bienal)	50%
Desarrollar un Código ético de Compras	100%
Desarrollar un Plan Tractor Ambiental con sus distribuidores y proveedores (Plan bienal). Diagnóstico y sensibilización a los distribuidores en 2007. Auditorías en 2008.	75% Distribuidores 25% Proveedores
Potenciar el Plan de formación interna, preparando e impartiendo un curso de formación en Responsabilidad Social.	100%
Desarrollar las políticas de género, igualdad, voluntariado (diagnóstico de política de género e igualdad; definir enfoque sobre voluntariado) .	100%
<b>Ámbito social</b>	
Difusión y fomento del euskera (Ver capítulo 6): Participación en las cuatro fiestas en pro del euskera	100%
<b>Ámbito Deportivo</b>	
Equipo ciclista Euskaltel-Euskadi	100%
<b>Productos y servicios</b>	
Definir un enfoque para el desarrollo de productos en clave RSE	100%
Definir una política de comunicación a clientes sobre el uso responsable de los productos	100%
Incorporar a los Estudios de percepción de los clientes cuestiones relacionadas con sus expectativas de RSE entorno a Euskaltel.	100%

Desde 2006 Euskaltel ha puesto en marcha un estudio anual "Encuesta de Sociedad", para conocer la percepción de los diferentes agentes sociales (ámbito), sobre las actuaciones de Euskaltel ante la sociedad, habiéndose obtenido unos resultados que nos permiten confirmar nuestros enfoques en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

La Encuesta de Sociedad se ha realizado en base a la percepción que tiene los líderes de opinión (alcaldes y concejales de ayuntamientos, responsables de medios de comunicación, etc.) sobre la contribución de Euskaltel al desarrollo económico y social a nivel local.

Los aspectos relativos al desarrollo local que se valoran son los siguientes:

- Desarrollo económico-social
- Desarrollo de la economía local
- Creación de empleo
- Actividades deportivas
- Actividades culturales
- Euskera

- Fiestas patronales
- Colaboración con Administración
- Actividades sociales
- Sociedad de la información
- Medio Ambiente
- Excelencia
- Imagen

Se realizan preguntas para obtener la valoración sobre los siguientes criterios:

- La importancia de la contribución de las empresas a los aspectos indicados
- La satisfacción con la contribución que realiza Euskaltel
- La posición de Euskaltel en comparación con la competencia.

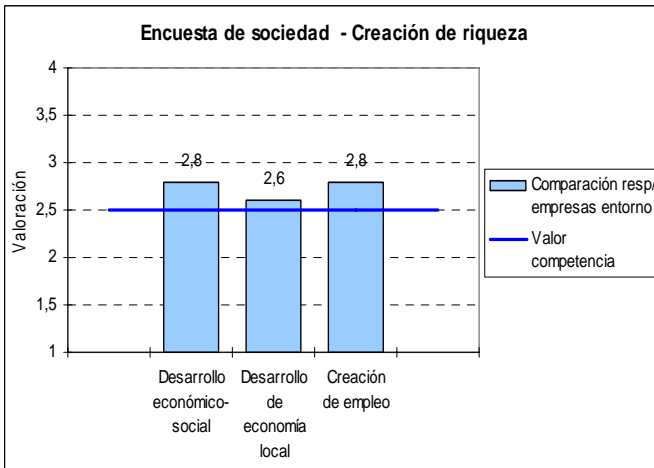


Figura 3

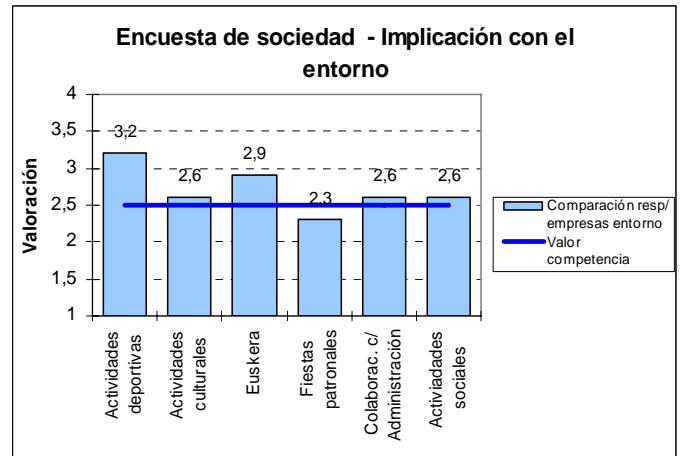


Figura 4

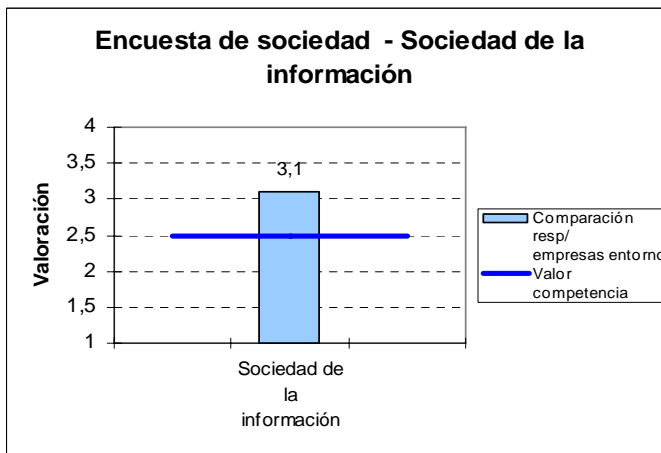


Figura 5

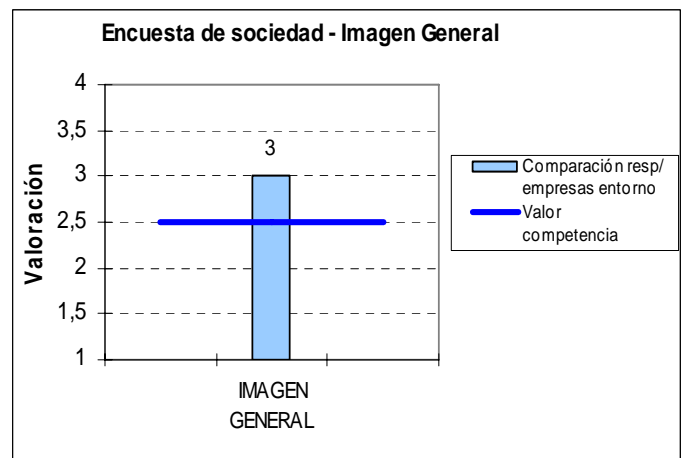


Figura 6

En las figuras 3, 4, 5 y 6 se puede observar cómo la comparación respecto a las empresas del entorno en los diferentes aspectos estudiados sitúa a Euskaltel en índices superiores a los marcados para el valor asignado a la competencia.

## NUESTROS ACCIONISTAS

Trabajamos para que la sociedad y nuestros clientes encuentren en nuestra marca y en cada uno de nosotros los atributos de liderazgo, cercanía, innovación, compromiso y servicio. Para ello el proyecto empresarial de Euskaltel se apoya en la solidez, compromiso y permanencia de nuestros accionistas (ver figura 1), lo cual permite afrontar los planes estratégicos con confianza, permitiendo plantear nuevos retos que afianzan nuestro futuro caracterizándolo como sostenible en el tiempo. En el ejercicio cubierto por esta memoria no ha habido cambios en la estructura y propiedad de la organización

## Accionariado de Euskaltel

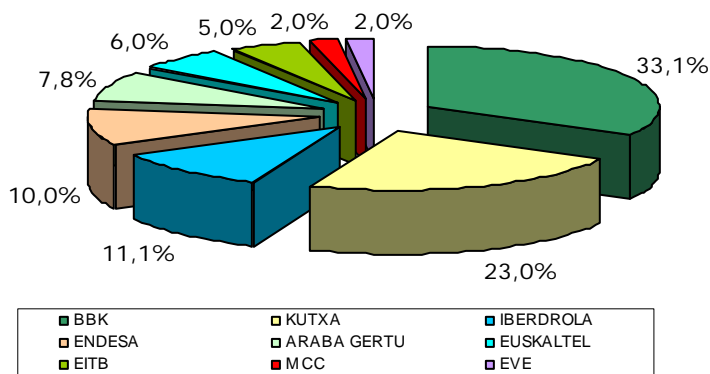


Figura 1

El capital social de Euskaltel, a 31 de diciembre de 2006, 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 389,8 millones de euros

Como puede constatarse, la composición del accionariado de Euskaltel es bastante representativa del ámbito económico vasco, es equilibrada desde el punto de vista territorial, y reúne compañías que de forma directa o indirecta cubren un amplio espectro de sectores. No forma parte del Consejo ningún consejero independiente.

### 2.2.- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EUSKALTEL

Euskaltel afronta la responsabilidad social como parte integrante de su estrategia, como un pilar más en nuestro camino hacia la excelencia.

Impulsar una cultura de responsabilidad social con un enfoque de transparencia hacia los grupos de interés ha sido un camino no siempre fácil y que hemos ido haciendo compatible con la actividad "puramente económica", incluyendo año tras año metas sociales y ambientales que nos confirman en nuestro enfoque de que ser una empresa responsable nos hará poner a disposición de nuestros empleados, socios, clientes y sociedad en general, un proyecto empresarial sostenible en el tiempo.

Durante el año 2006 se ha culminado el Plan de Acción 2004-2006 establecido por el Comité de Responsabilidad Social; donde los hitos más importantes para este año han sido:

- La realización de una autoevaluación de la organización según el modelo EFQM pero con un zoom especial en clave de Responsabilidad Social. Lo cual nos ha permitido identificar líneas de acción de forma que demos pasos en el desarrollo de nuestra política de Responsabilidad Social integrándolas en nuestro sistema de gestión.
- La renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial, al que nos adherimos en 2002, mediante la realización de nuestro Informe de Progreso ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)) que es un ejemplo más de nuestra transparencia hacia los diferentes grupos de interés al explicitar nuestras actuaciones para cada uno de los 10 principios del Pacto, ampliando nuestro compromiso social al reflejar nuevos objetivos que confirman nuestra cultura de mejora continua, principio básico para avanzar hacia la excelencia.



- El incremento de nuestra participación en asociaciones y foros por la Responsabilidad Social y el desarrollo sostenible donde la compartición de buenas prácticas es el mejor ejercicio de transparencia (ver figura 2).



Figura 2

## GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En Euskaltel la Responsabilidad Social se coordina desde el Centro de Decisión de Secretaria General y Relaciones Externas, habiéndose constituido un Comité de RSE formando por miembros del Equipo Directivo que representan, bien a alguno de los grupos de interés de la compañía o bien alguno de los aspectos claves en el desarrollo de la política de RSE, como es la Gestión Ambiental, las Relaciones Institucionales y Patrocinio.

A través del Comité de RSE, se impulsa el desarrollo de las diferentes políticas que afectan a los distintos grupos de interés mediante el establecimiento de un Plan RSE anual que surge como resultado, principalmente, del ejercicio anual de Autoevaluación que la organización realiza según el modelo EFQM pero con un zoom especial en las implicaciones que las actividades de Euskaltel tienen en clave RSE.

El Plan se estructura por grupo de interés, se asigna responsable y se realiza un seguimiento cuatrimestral en el Comité de RSE. El desarrollo de las diferentes acciones del Plan se canaliza a través de los procesos, más directamente relacionados.

El CME de Euskaltel tiene establecido un objetivo estratégico “Avanzar como Empresa Socialmente Responsable” para el cual se ha definido un indicador (“Indicador de Sostenibilidad”) cuyo valor es el resultado de la valoración de diferentes factores directamente relacionados con los grupos de interés y con el Plan de Acción aún siendo conscientes de que muchas veces hablamos de temas intangibles, la valoración de nuestras actividades en clave RSE nos permite determinar si estamos avanzando hacia un proyecto sostenible.

INDICADOR DE SOSTENIBILIDAD	
FACTOR	GRUPO DE INTERÉS
Estrategia	
Sistemas de Gestión y Gestión de los Procesos	Personas
Compras (Aprovisionamiento de materiales)	Proveedores
Productos e investigación y desarrollo	Mercado
Finanzas	
Comunicación	Clientes, Sociedad
Relación con los clientes	Clientes, Sociedad
Gestión de los Recursos Humanos	Personas
Medio Ambiente	Sociedad
Grado de implantación de la Responsabilidad Social	

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 impulsar la mejora continua.

En la siguiente tabla se presentan las herramientas definidas para identificar y conocer la percepción de los diferentes grupos de interés.

GRUPO DE INTERES	HERRAMIENTA COMUNICACIÓN	PERIODO	ACCIONES DE MEJORA
Sociedad	Encuesta de sociedad	Anual	Plan de patrocinios Plan de colaboraciones institucionales Colaboraciones en foros
Personas	Encuesta de satisfacción Plan de formación	Bienal	Plan de conciliación Producto empleado Curso sobre RSE
Proveedores Distribuidores	Evaluación de proveedores reuniones	Anual periódica	Código ético de compras Plan tractor
Clientes	Estudio de calidad	3 veces año	Productos en clave RSE Comunicación
Socios	Reuniones consejo Reuniones junta de accionistas	Mensual Semanal	No se han observado

### 2.3.- HERRAMIENTAS PARA EL BUEN GOBIERNO

Los órganos de administración de Euskaltel son el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y el Comité de Dirección.

#### FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En el funcionamiento de Euskaltel, los Órganos Rectores y de Gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. Normalmente, y salvo que circunstancias especiales así lo requieran, la Junta General de Accionistas se reúne con periodicidad anual con carácter ordinario y eventualmente se celebra alguna sesión de carácter extraordinario.

El Consejo de Administración viene constituyendo esencialmente un órgano de supervisión y control de la actividad de la empresa, y en el mismo tiene presencia física el 100% del capital, el 96% con voz y voto. 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, correspondiendo a la Junta General de Accionistas su determinación definitiva.

La Junta General de Accionistas de Euskaltel ha establecido que el Consejo de Administración de Euskaltel esté compuesto por 11 Consejeros, dos de los cuales son Ejecutivos (Presidente y Consejero Director General), teniendo el resto el carácter de Consejeros Externos Dominicales. Por su parte, el Consejo de Administración de Euskaltel ha acordado invitar a sus sesiones con carácter permanente, con voz pero sin voto, a MCC Inversiones S.P.E., S. Coop. y al Ente Vasco de la Energía.

De esa forma, en el Consejo de Administración de Euskaltel está representado el 100% de su capital social, aunque el 96% con voz y voto.

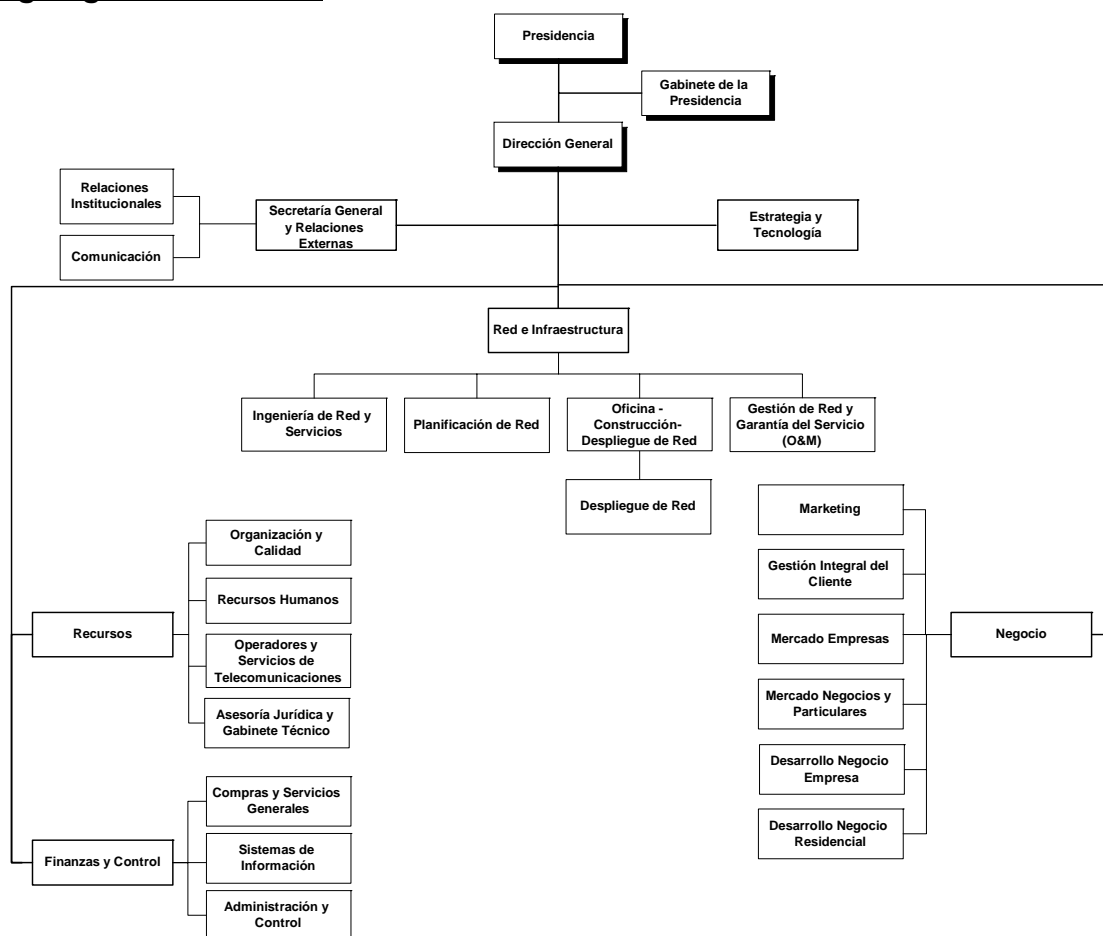
El Título Tercero de los Estatutos Sociales está destinado a regular el funcionamiento del Consejo. En cuanto a la periodicidad de las reuniones, habitualmente suelen celebrarse cinco Consejos de Administración al año. En su artículo veinticinco, se otorga al Consejo la capacidad de designar una Comisión Ejecutiva y la creación de otros órganos delegados. Aunque el Consejo no ha previsto procedimientos especiales, sí que ha nombrado una Comisión Ejecutiva que se reúne con carácter mensual. Asimismo, los accionistas acostumbran a plantear sus sugerencias a través de la figura del Secretario del Consejo de Administración.

El Presidente del Consejo de Administración tiene atribuidas un conjunto amplio de responsabilidades, funciones y facultades aprobadas por el propio Consejo. Por su parte, el Consejero Director General ejerce las funciones de Consejero Delegado y de Director General. En este sentido, en virtud de acuerdo del Consejo de Administración de 28 de noviembre de 2000, tiene delegadas expresamente todas y cada una de las funciones del Consejo de Administración, salvo las que por su naturaleza sean indelegables, con las únicas excepciones de *avaluar a terceros* o *enajenar bienes inmuebles*.

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

En el equipo directivo de Euskaltel está formado por el Presidente, el Consejero Director General, seis Direcciones de Centros de Decisión y dieciocho Direcciones de Función.

## Organigrama Directivo



### **2.4.- GESTIÓN FILIALES Y PARTICIPADAS**

Euskaltel fruto de su compromiso con la Responsabilidad Social ha planificado el desarrollo de un plan tractor para el traslado de su política de RSE tanto en empresas filiales como en las participadas a ejecutar entre los años 2007-08.

Dicho plan se realizará de forma gradual en base a un análisis previo del grado de sensibilización que cada empresa tiene sobre la Responsabilidad Social( a realizar en el segundo semestre de 2007), así como los pasos que en cualquiera de los tres ámbitos (económico, social y ambiental) hayan dado.

El análisis nos permitirá catalogar la empresa para, en función de nuestra capacidad de influencia, poder ayudar a planificar sus primeros pasos o a avanzar como empresa socialmente responsable.

En cualquier caso en paralelo al análisis previo comenzaremos por el desarrollo de un plan de comunicación en 2007 que incluya información sobre nuestros compromisos en materia de Responsabilidad Social y que sirva de sensibilización a la vez que ejemplo como empresa referente.

### **2.5.- EN BUSCA DE LA EXCELENCIA**

Euskaltel al plantear la excelencia como un objetivo estratégico, entiende que ser una empresa excelente en todas sus actuaciones es la mejor forma para llegar a ser una empresa responsable.

Euskaltel tiene como referente para el desarrollo de su modelo de gestión al Modelo EFQM de Excelencia (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad EFQM).

La responsabilidad social de la organización es considerada en el Modelo EFQM como un concepto fundamental y se despliega en muchas partes del modelo, pudiendo destacar:

- Criterio 1, cómo los líderes desarrollan, fomentan y garantizan la implantación eficaz de las políticas de RSE y planes que la sociedad espera.
- Criterio 3, cómo la organización se preocupa de las personas que la componen (ver capítulo 5 de la Memoria de Sostenibilidad).
- Gestionamos las relaciones con nuestros aliados, la gestión económica de la organización. (ver capítulo 3 de la Memoria de Sostenibilidad)
- Criterio 5 donde presentamos los estándares de gestión sobre medio ambiente, salud y seguridad en la gestión de procesos. (ver capítulo 4 y 5 de la Memoria de Sostenibilidad)
- Criterio 8, donde planteamos las medidas de la satisfacción de la sociedad con la organización y los indicadores de rendimiento interno (ver capítulo 6 de la Memoria de Sostenibilidad)

A lo largo de 2006 Euskaltel ha puesto en marcha varios proyectos estratégicos para avanzar en su camino a la excelencia. Cuyo desarrollo ha permitido afianzar conceptos claves de la excelencia como: transparencia, gestión de riesgos, innovación y calidad y mejora continua.

## **TRANSPARENCIA**

El compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés ha ido acompañado de diversas actuaciones para la mejora de nuestros canales de comunicación entre las que podemos destacar:

- Euskaltel Informa, nuevo canal ascendente-descendente de comunicación accesible a todos los empleados para informar de los objetivos y evolución de Euskaltel, así como los aspectos relacionados con el sector de las telecomunicaciones.
- Participación en diferentes foros (Semana de la Calidad organizada por Euskaltel-Gobierno Vasco, Consejo Económico y Social Vasco, CEBEK, Pacto Mundial-Asepam) para fomentar el aprendizaje y la compartición de Buenas Prácticas en materia de RSE.
- Realización del Informe de progreso sobre nuestras actuaciones en relación con los diez Principios del Pacto Mundial, lo cual nos ha permitido renovar nuestro firme compromiso con esta iniciativa de las Naciones Unidas.
- La realización de nuestra primera Memoria de Sostenibilidad validada por AENOR y reconocida con el IN ACCORDANCE.

Por ello, desde el comienzo de su andadura Euskaltel viene sometiéndose a distintas auditorías externas en lo que respecta a las cuentas anuales consolidadas y a las individuales, a los sistemas de información de acuerdo a la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), al Reglamento de Medidas de Seguridad (RMS), y a los indicadores de Calidad del Servicio en cumplimiento de la Orden ITC/912/200, no habiéndose contabilizado ninguna sanción derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

En el orden interno, el Plan de Auditorías depende del Centro de Decisión de Recursos y su actividad abarca los procesos organizativos, la calidad de servicio, la gestión ambiental, el aseguramiento de la calidad, el desarrollo de los recursos humanos y el servicio de prevención.

## **GESTIÓN DE RIESGOS**

La política de gestión de riesgos constituye no sólo una necesidad sino también una actividad intrínsecamente responsable para garantizar la estabilidad y continuidad de la empresa. En este campo nuestra actividad se proyecta de dos maneras diferentes:

- Actividades dirigidas a minimizar los riesgos de pérdida de valor en los activos de la compañía. En concreto:
  - Gestión de los activos fijos no productivos, mediante coberturas que se revisan anualmente en función de las inversiones reales.
  - Gestión de los activos fijos productivos, principalmente red y sistemas, que comprende aspectos estratégicos del diseño de infraestructuras y aspectos operativos.
  - Gestión de las participaciones financieras, siendo la política de Euskaltel la participación directa.
  - Gestión del riesgo en clientes, mediante medidas de prevención, seguimiento periódico y control de cobro.
- Actividades dirigidas a minimizar los riesgos para las personas y el entorno en el que se desenvuelve la empresa, fundamentalmente:
  - Gestión de riesgos laborales, evaluando los riesgos que afectan a cada persona en función de la actividad y del lugar de desempeño. Euskaltel ha obtenido la certificación de su sistema de gestión de la prevención, según la especificación OHSAS 18001.
  - Gestión del posible impacto ambiental, que se realiza a través de los procesos de gestión ambiental, que han sido certificados, tanto en lo que respecta a los requisitos del Reglamento EMAS, como a los de la norma internacional UNE-EN ISO 14001.
  - Gestión de sistemas de protección de datos que se realiza desde el proceso de Seguridad Física/Patrimonial/Responsabilidad Civil, que describe los procedimientos específicos.

## **INNOVACIÓN**

A lo largo de 2006 Euskaltel ha desarrollado un proyecto, con la participación de todo su equipo directivo y de expertos externos para impulsar tanto la puesta en marcha de herramientas que nos permitan la generación de espacios para la creatividad y la innovación, así como la búsqueda de su sistematización de forma que podamos garantizar su inclusión en los procesos de la Compañía para la generación de productos y servicios innovadores que redunden en beneficio para nuestros clientes y la sociedad en general.

## **CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**

Euskaltel en 2006 fruto de la realización de su autoevaluación según el modelo EFQM ha puesto en marcha un plan ambicioso para situar la Compañía en los niveles más altos de la excelencia, para ello considera clave profundizar en la gestión por procesos, sistematizar la mejora continua y trabajar en su nuevo plan estratégico que nos marcará la ruta para un día ver reconocidos nuestros esfuerzos, buscando la consecución de la "Q de Oro" del Gobierno Vasco en reconocimiento a nuestro compromiso con la Excelencia en la Gestión.

**CRECER PARA COMPARTIR: ACTIVIDAD ECONÓMICA**

**3.1.- EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES**

CRECIMIENTO Y DESARROLLO ECONÓMICO  
INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS  
GESTIONANDO EL CAMBIO: OPERADOR MOVIL VIRTUAL CON UNA RED PROPIA  
IMPLANTACIÓN EN EL MERCADO

**3.2.- RELACIÓN CON CLIENTES**

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN  
CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE  
CONFIDENCIALIDAD Y RESPETO A LA INTIMIDAD DEL CLIENTE

**3.3.- RELACIÓN CON PROVEEDORES**

ALTA Y HOMOLOGACIÓN  
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS  
EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE PROVEEDORES  
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUBCONTRATAS

**3.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD: DESEMPEÑO ECONOMICO**

DESARROLLO ECONÓMICO  
PROVEEDORES  
INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS  
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES  
ATENCIÓN AL CLIENTE

### **3.1.- EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES**

La actividad operativa de Euskaltel durante el año 2006 ha producido aumentos significativos en las cifras de negocio, nuevas ofertas de productos y servicios, y un incremento notable del número de clientes, afianzando nuestro posicionamiento en el mercado.

#### **CRECIMIENTO Y DESARROLLO ECONÓMICO**

En este último año 2006, Euskaltel ha seguido la senda positiva iniciada en el año 2001, alcanzando los 32.688 miles de euros de beneficio. Nuestra empresa ha obtenido casi 334 millones de euros de ingresos por operaciones, con un aumento de ingresos por operaciones a clientes del 6% con respecto al ejercicio anterior.

En la misma línea, el resultado operativo (EBITDA) se ha vuelto a mejorar en 17 millones de euros, superando la cifra de los 100 millones de euros en el ejercicio 2006. Esta mejora de EBITDA ha permitido financiar las inversiones en la red móvil en su gran parte con fondos autogenerador.

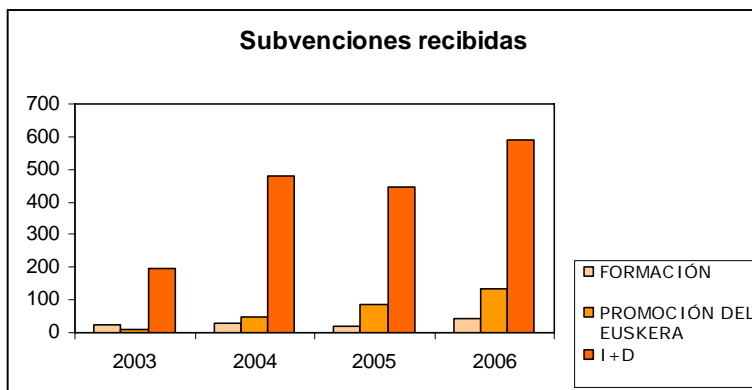
Este balance positivo ha tenido su reflejo en las fórmulas directas de distribución de los flujos económicos. En lo que se refiere al personal empleado, en el año 2006 se han destinado más de 26 millones de euros de gastos y salarios. En cuanto a las aportaciones a las Administraciones Públicas a través de los impuestos, en el año 2006 han ascendido a algo más de 70 millones de euros entre impuestos estatales, autonómicos, provinciales y municipales.

En el ámbito del desarrollo de infraestructuras, en el año 2006 las inversiones de capital en el despliegue de la red Euskaltel han superado los 80 millones de euros. Fruto de ello, hemos logrado que los municipios con cobertura de red de fibra óptica aumenten en un 11%, y en un 10% la población que se beneficia de dicha cobertura. Asimismo, mediante el desarrollo del proyecto Itelazpi (planteado para dar cobertura a zonas poco pobladas o con población diseminada) se ha conseguido dotar de servicios de banda ancha con cobertura de red radio a 136 municipios, más de 78.000 personas, y un número aproximado de 40.000 hogares. Ello viene a complementar la amplia cobertura que hemos conseguido ya a través de red de fibra óptica, que alcanza a 1.785.896 personas, 740.576 hogares y 127.755 empresas.

En la línea de imbricación 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.

Así, desde el año 2003 hasta el último año 2006, este volumen económico se ha duplicado pasando de los poco más de 226.000 euros a los más de 770.000 euros. El área básica que recibe estos importes es la de I+D que representa el 76% del importe global del año 2006, un 17% va destinado a la promoción del euskera, y otro 6% a la formación.





## INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante el año 2006, los productos, servicios y prestaciones que Euskaltel ha puesto a disposición de sus clientes son:

### • Telefonía Fija

Hemos actualizado la oferta a través de tres iniciativas:

- Voz Wimax, una solución conjunta de banda ancha y telefonía directa para poblaciones a las que resulta imposible acceder a través de fibra óptica. El desarrollo de este producto ha supuesto un importante esfuerzo de la compañía. Partiendo de los conocimientos adquiridos a través de actividades de I+D se han aplicado a una solución comercial que para dar el servicio en las áreas rurales recogidas en el proyecto Itelazpi antes mencionado.
- Tarifas Planas de Empresa, que están disponibles para líneas analógicas.
- Bonos Fijo-Móvil, que ofrecen sesenta minutos de llamada fijo-móvil en cualquier franja horaria.

### • Telefonía Móvil

Se han desarrollado nuevas prestaciones que ofrecen ventajas a nuestros clientes:

- Común entre residencial y empresa, que permite las migraciones de móvil pospago a prepago.
- Sólo Prepago, incorporando descuentos por llamadas a números frecuentes y una tarifa ahorro adicional.
- Sólo Pospago Residencial, con la oferta del Contrato Ahorro.
- Común a pospago y prepago residencial, con descuentos en determinadas llamadas.
- Pospago Empresa, ofreciendo distintas novedades como bonollamadas, soluciones de movilidad, tarifa ahorro, familia libre empresa consolidada etc.

### • Internet

Se han mejorado las prestaciones, con el objetivo de acercar la oferta de banda ancha a colectivos más amplios, pudiendo destacarse las siguientes:

- "Despega por volumen" que ofrece, una conexión adecuada a los clientes que deseen navegar y utilizar herramientas de productividad a alta velocidad pero sin realizar grandes descargas de la red.

- Contrato de Banda Ancha, que permite contratar horas de navegación en banda ancha frente al uso de banda ancha de forma permanente, para aquellos colectivos que no hacen un uso intensivo en tiempo de la banda ancha
- Cablemodem Wifi, que ofrece la funcionalidad wifi incorporada.

- **Televisión por cable**

Euskaltel dispone de tres cabeceras de televisión por cable desde 1999, una en cada una de las provincias del País Vasco. En la actualidad el servicio de televisión por cable se comercializa a los clientes de acceso directo a través de la "Ventana", un producto integrado para los hogares que ofrece además telefonía y acceso a Internet. En el año 2006, se ha comercializado la televisión Digital Interactiva Mini, que proporciona acceso al PPV, además de servicios interactivos y acceso a todos los canales de TDT. Este producto permite, por primera vez en el mercado, acceder a servicios de televisión digital e interactivos sin necesidad de pagar una cuota mensual. De esta forma entronca perfectamente con el interés y esfuerzo de Euskaltel de maximizar la digitalización avance tecnológico del mercado en el que actúa.

## **GESTIONANDO EL CAMBIO: OPERADOR MOVIL VIRTUAL CON UNA RED PROPIA**

El hito fundamental del 2006 ha sido la transformación de Euskaltel en Operador Móvil Virtual (OMV).

Euskaltel entró en el negocio de la telefonía móvil el año 1999 a través de un acuerdo marco de colaboración firmado con la sociedad Retevisión Móvil S.A. (utilizando la marca comercial Amena), por el cual Euskaltel comercializaba en exclusiva en el País Vasco el servicio de telefonía móvil de Amena. Según este acuerdo, Euskaltel gestionaba de manera autónoma los clientes desde la contratación, la atención al cliente y hasta la postventa. Los clientes contrataban con Euskaltel. Asimismo, a Euskaltel que tenía su propio canal de distribución y estrategia de marketing y publicidad, este acuerdo no le permitía desarrollar productos propios; salvo en el caso de tarifas de productos integrados y aún en este caso con fuertes limitaciones. Esto representaba un importante problema para Euskaltel porque la estrategia de ésta ha sido siempre la integración de productos y convergencia entre fijo y móvil.

Adicionalmente, el acuerdo tenía dos debilidades para Euskaltel: por un lado, Euskaltel no tenía licencia propia para el negocio del móvil sino que estaba funcionando amparado en la licencia de Amena y por otro lado, técnicamente sus clientes estaban conectados a la red y los sistemas de Amena. Estas debilidades y la ausencia de alternativas para Euskaltel permitieron a Amena negociar los sucesivos acuerdos económicos de manera que se quedaban con la práctica totalidad del margen del negocio.

En Febrero del 2006, la CMT decide promover la figura de los OMVs, estableciendo el marco para alcanzar acuerdos con los operadores de red. Euskaltel a la vista de las debilidades del acuerdo vigente en aquel momento con France Telecom (anteriormente Retevisión Móvil), decide que su mejor opción es convertirse en OMV porque solo así le permite superar las debilidades, eliminar las dependencias y mejorar el margen económico.

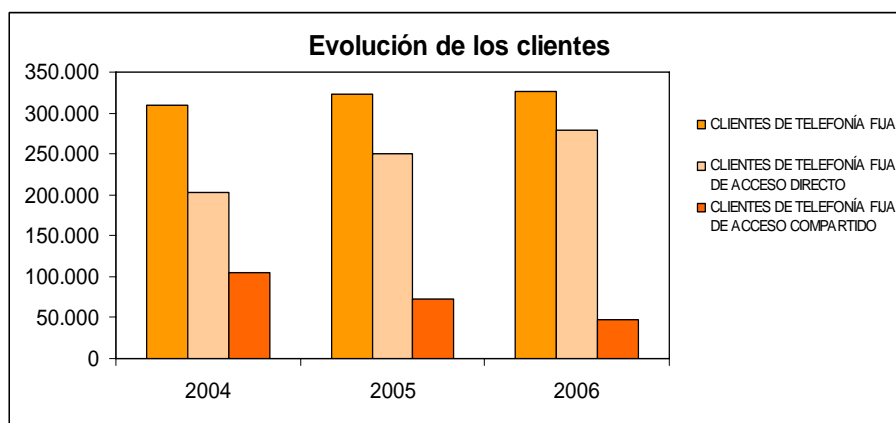
Así, el 27 de Julio de 2006 se alcanza finalmente un acuerdo con Vodafone tras negociar con todos los operadores de red. Acuerdo que satisfaciendo las

aspiraciones de Euskaltel, permite a ésta convertirse en el primer OMV integral del Estado y uno de los primeros de Europa.

El problema fundamental que presentó esta decisión ha sido la migración de los clientes de la red de Amena a la nueva de Euskaltel. Ha supuesto cambiar todas las tarjetas SIM a cada uno de los clientes y portarlos mediante un procedimiento habilitado por la CMT. Estas actuaciones han posibilitado que Euskaltel se convierta en operador integrado de Fijo, Internet, Televisión y Móvil.

## IMPLANTACIÓN EN EL MERCADO

La evolución de la penetración comercial de los productos y servicios de Euskaltel durante el año 2006 es la consecuencia de la mejora en la creación de infraestructuras básicas, fundamentalmente el avance en el despliegue de la red, y del esfuerzo desarrollado por nuestra empresa en la cercanía y relación con los clientes. La evolución de los clientes de telefonía fija refleja ambos avances, habiéndose incrementado los clientes con acceso directo en un 12% con respecto a 2005, en tanto disminuye la proporción de clientes de acceso compartido. En el año 2006, los clientes de telefonía fija son un total de 326.092, de los cuales 279.325 disfrutaban de acceso directo.



La evolución total de los clientes de Internet también muestra un incremento del 9% con respecto al ejercicio de 2005, habiendo aumentado los clientes de banda ancha en un 36%. Si se toma como referencia el año 2003, los clientes de banda ancha han aumentado en un 466%, lo que da cuenta de la importancia de la evolución.

Por lo que respecta a la televisión, la cifra de clientes de televisión por cable es algo más de un 12% superior a la del año 2005, y en cuanto a la televisión digital hay que mencionar el número de clientes ha aumentado en un 40%, y en un 245% en relación al año 2003.

La distribución de los clientes de Euskaltel en el año 2006 según el tipo de servicio contratado queda reflejada en la tabla que sigue.

TIPO DE SERVICIO	CLIENTES (Miles)
TELEFONÍA FIJA	326.092
TELEFONÍA MÓVIL – TERMINALES	422.347
INTERNET	265.717
TV POR CABLE	260.840
TV DIGITAL	42.167

### **3.2.- RELACIÓN CON CLIENTES**

El cliente constituye la pieza clave e indispensable para la actividad de Euskaltel, convirtiéndose en el centro de las operaciones que realiza la empresa tanto a nivel interno como externo. El objetivo de Euskaltel es satisfacer plenamente las necesidades específicas, tanto de particulares como empresas, que son nuestros dos grandes grupos de referencia.

#### **PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

La relación con nuestros clientes está guiada por los siguientes principios:

- calidad en la gestión de los servicios.
- innovación y actualización de la oferta de productos.
- atención a las necesidades del cliente: comunicación, cercanía y personalización de las relaciones.
- confidencialidad y protección de datos.

#### **CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS**

El proceso de calidad de productos y servicios se realiza fundamentalmente a través de los denominados Indicadores de Calidad del Servicio. Relacionando las distintas funciones del servicio de telecomunicaciones (gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc.) con los criterios utilizados por los usuarios para evaluarlos, Euskaltel determina un conjunto de parámetros que gestiona y que proporcionan una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio prestada al usuario.

Estos parámetros, regulados por una Orden Ministerial de Calidad de Servicio, son medidos periódicamente, y los resultados obtenidos son enviados al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y sometidos a auditorias anuales realizadas por un tercero independiente reconocido por el Ministerio, sin que hasta la fecha hayamos recibido demandas por problemas de seguridad o salud con nuestros productos.

Asimismo, todos los productos suministrados por Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. La empresa cumple con los requisitos legales de etiquetado, tanto de sus productos como de los envases según lo establecido por el Real Decreto 208/2005 sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de residuos, y por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases. En el etiquetaje de los productos de la empresa se indica que los materiales son reciclables. Nuestra empresa participa también en Ecoembes, un Sistema Integrado de gestión para este tipo de residuos.

La salvaguarda de los derechos de propiedad intelectual se garantiza a través de distintas cautelas: establecimiento de contratos con entidades de derechos de propiedad intelectual para el pago de los derechos de propiedad intelectual, por los contenidos protegidos incluidos en los canales de televisión; inclusión en la Política de Uso Aceptable de que en la utilización de Internet está prohibida cualquier actividad que viole los derechos de la propiedad intelectual de un tercero; inclusión de cláusulas pertinentes en los contratos con los usuarios; protección de los diseños propios.

Por otra parte, enmarcado en la estrategia de orientación al cliente, continuamos con el programa tractor iniciado en 2005 con los distribuidores de Euskaltel, fomentando la calidad de servicio a través de la implantación de un sistema de

gestión en los puntos de venta basado en la norma UNE 175001 de Calidad de Servicio para el Comercio, siendo nuestros colaboradores pioneros en la obtención de esta certificación en el País Vasco. En 2006 todos han renovado su certificado.

## **ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**

La relación que Euskaltel establece con sus clientes persigue, por una parte, asegurar los máximos niveles de comunicación e información sobre productos y servicios, y por la otra, atender adecuadamente las necesidades del cliente, estén éstas relacionadas con solicitudes de información, reclamaciones o cualquier otro tipo de trámite.

La información sobre productos y servicios se realiza preferentemente a través de la red comercial de Euskaltel, el call center (servicio gratuito, canal directo de Información y Atención a Clientes), la página web, y la *"revista naranja"* que se edita trimestralmente. La red comercial de Euskaltel, además de la fuerza de ventas directas para empresas, cuenta con 89 puntos de venta y atención especializada, de los cuales 11 están ubicados en Araba, 55 en Bizkaia, y 23 en Gipuzkoa. En el año 2006, el call center ha atendido un total de 3.232.544 llamadas y a través de la página web se han gestionado un total de 31.728 consultas y solicitudes.

Desde el punto de vista publicitario, el año 2006 tuvo 2 hitos clave para la compañía:

El primero fue el reposicionamiento de la imagen de Euskaltel y la objetivación de cuáles son sus atributos estratégicos: Pertenencia, Sencillez, Emprendedores/Innovadores como diferenciales, además de Liderazgo, Servicio y Compromiso. Como consecuencia de todo ello, durante el 2º Cuatrimestre se realizó una importante campaña de para dar a conocer al público objetivo estos valores.

Con posterioridad y para hacer más patente aún el cambio, se procedió a la renovación total de la marca Euskaltel, manteniendo el color como algo propio del carácter de la compañía, pero actualizándola completamente desde el punto de vista de diseño, incluyendo una mariposa que surge de la letra "k" con el objeto de mostrar evolución y modernidad.

Por otro lado, y como 2º hito clave, dentro del proceso de conversión de Euskaltel en Operador Móvil Virtual, la comunicación publicitaria jugó un papel crucial teniendo en cuenta que era necesario comunicar a nuestros clientes en qué iba a consistir el proceso, cuáles eran las implicaciones y qué beneficios obtendrían si continuaban ligados al proyecto Euskaltel. Para ello se realizaron campañas que pivotaron sobre los ejes de comunicación referentes al Orgullo de Pertenencia y la Prescripción por parte de Terceros con el objetivo de que los clientes migraran a la nueva red de Euskaltel, y se mantuvieran por tanto fieles a la compañía.

El texto de las comunicaciones públicas comerciales es comparado por el Departamento de Asesoría Jurídica con las directrices de la legislación de protección al consumidor y de defensa de la competencia, no habiendo incurrido en infracciones.

Otra acción ordinaria de comunicación e información a los clientes es la relativa a las tarifas vigentes de los servicios prestados por Euskaltel. Toda la información al respecto está disponible en la página web, o puede recabarse a través del Servicio de Atención al Cliente. Como norma, 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 del call center y de la red de puntos de venta de Euskaltel, con una gestión orientada a la agilidad en la resolución y a la eliminación de los focos de incidencias. Asimismo, nuestra empresa mantiene una interlocución específica para consultas y reclamaciones con las oficinas de consumo municipales, asociaciones de consumidores, y está adherida al sistema de arbitraje de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.

En el año 2006 se han recibido un total de 1.093 reclamaciones planteadas a través de organismos de consumo. Por otra parte, Euskaltel está adherida al sistema de arbitraje dependiente del Gobierno Vasco para las reclamaciones relativas a los servicios que ofrece. De éstas, 125 tiene su origen en esta Junta Arbitral de Consumo de Euskadi donde han sido gestionadas, y de ellas en 44 ocasiones Euskaltel ha acudido al arbitraje. Siendo en 19 casos el fallo a favor de Euskaltel, en una a favor del cliente, y en veinticuatro se han aceptado parcialmente las pretensiones de ambas partes. En 24 ocasiones la reclamación ha sido resuelta por la consecución de acuerdos entre las partes, con carácter previo a la celebración de las audiencias arbitrales.

Por otra parte, a través del Servicio de Atención al Cliente se han gestionado no siempre debidamente fundamentadas 297 consultas/ sugerencias/ reclamaciones relativas a la privacidad del cliente, no habiéndose tramitado ninguna reclamación ni denuncia sobre dicho particular en organismos de consumo.

Los Estudios de Satisfacción al cliente constituyen un instrumento fundamental para evaluar las prestaciones de la compañía y la evolución de las necesidades de nuestros clientes. La metodología empleada comienza por obtener de los propios clientes la valoración de los aspectos más relevantes en su relación con un operador de telecomunicaciones (Compra producto/servicio, coste, factura, calidad servicio, Atención técnica, Atención al cliente, Atención en tienda y Comunicación). En las encuestas de satisfacción se valoran además de estos aspectos, la disposición del cliente a continuar en la compañía y a recomendar el producto/servicio de Euskaltel. Iniciada con el sector residencial, empresa, grandes empresas y operadores. Asimismo, dada la importancia de estos estudios se ha ampliado la periodicidad de la medición de los mismos, y ahora mismo contamos ya con 3 mediciones/año tanto para el segmento residencial como para empresa. En los resultados es destacable el elevado compromiso (*disposición a continuar y recomendar*) que muestran las empresas clientes de Euskaltel.

Continuando con las acciones derivadas del análisis de los estudios de satisfacción del cliente, durante 2006 se ha puesto en marcha el Comité de Seguimiento del Cliente, dirigido a la mejora continua de las actividades de Euskaltel con mayor incidencia en la satisfacción del cliente.

Asimismo, y entre otras iniciativas, cabe destacar el Plan de Mejora de la Atención al Cliente con la implantación de un número único de atención telefónica para cada segmento de cliente, la reorganización de la contratación de los servicios, la implantación de una nueva herramienta de comunicación: call center IP y el plan de reducción de los tiempos de tramitación de las solicitudes de cliente.

## **CONFIDENCIALIDAD Y RESPETO A LA INTIMIDAD DEL CLIENTE**

El Sistema de Gestión Integrado de Euskaltel, contempla la política de Protección de Datos, desde el proceso Soporte Corporativo y de Negocio, 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 y cancelación de los datos) de acuerdo con el principio del consentimiento del interesado, así como la entrega de los datos personales de clientes para la prestación de servicios por terceros que permite el control de la utilización de los mismos.

La política de protección de datos, como parte fundamental de la política de intimidad, prevé los mecanismos necesarios para el mantenimiento de la relación con la Agencia Española de Protección de Datos en cuanto a las inscripciones de los ficheros de titularidad de Euskaltel, así como su gestión y mantenimiento. De hecho, en 2006 no ha habido ninguna demanda probada contra Euskaltel en relación a violaciones de la intimidad del cliente.

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

### **3.3.- RELACIÓN CON PROVEEDORES**

La relación que Euskaltel establece con los proveedores se basa en criterios de calidad, diálogo, y transparencia e imparcialidad en los procesos de selección. Partiendo del cumplimiento de estos criterios, Euskaltel pretende desarrollar con sus proveedores relaciones de corresponsabilidad que aporten beneficio a los propios proveedores, a los clientes y a nuestra empresa.

En el año 2006 nuestra empresa realizó compras a un total de 900 proveedores, de los cuales 490 pueden considerarse significativos (el volumen de compra superó los 6.000 euros), constatándose que el 100% de los contratos fueron pagados conforme a los términos acordados. Atendiendo a criterios geográficos, en el mismo año 2006 un 72,6% de las compras realizadas por Euskaltel se hicieron a proveedores del País Vasco, y un 27,4% a proveedores de otras zonas geográficas. No existe ningún proveedor cuyo volumen de compras represente el 10% o más de las mismas.

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.

### **ALTA Y HOMOLOGACIÓN**

Los proveedores son dados de alta y homologados de acuerdo a determinados requisitos solicitados por Euskaltel. Los criterios de homologación hacen referencia tanto a los sistemas de gestión como de prevención de riesgos laborales acreditados por el proveedor. De hecho, durante el año 2006, hemos comunicado a todos los proveedores nuestra política integrada (Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales) y las normas para un comportamiento ambiental adecuado y las buenas prácticas ambientales.

Además de ello, una vez considerados los aspectos relativos a la situación financiera, establecimiento de sistemas de gestión, capacidad técnica, capacidad productiva y cumplimiento de los requisitos legales, los proveedores quedan clasificados en cinco tipos de acuerdo al estado de implantación de su sistema de gestión:

- Tipo A: aquellos que desempeñan satisfactoriamente todos los factores cuyo incumplimiento se considera excluyente y disponen de los certificados de Sistema de Gestión de Calidad y de Medio Ambiente, según normas ISO 9000 e ISO 14000 respectivamente.
- Tipo B: desempeñan satisfactoriamente todos los factores cuyo incumplimiento se considera excluyente y disponen de uno de los dos certificados citados.
- Tipo C: desempeñan satisfactoriamente todos los factores cuyo incumplimiento se considera excluyente, pero carecen de un Sistema de Gestión certificado.
- Tipo P: estado especial y provisional, quedando pendiente de homologar.
- Tipo N: proveedores cuya alta queda bloqueada.

## **PROCEDIMIENTO DE COMPRAS**

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

Los objetivos de la *"Mesa de Compras"* son:

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

## **EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE PROVEEDORES**

La evaluación de los proveedores se realiza anualmente y consta de un ámbito genérico, que se desprende de las directrices marcadas por los distintos departamentos de la empresa, y otro específico, que se desarrolla en función de los servicios a evaluar. En función de los valores obtenidos por cada proveedor, se mantiene la relación comercial con el proveedor, continúa como homologado pero se le comunica la necesidad de que tome medidas para evitar la repetición de los problemas detectados, o se adjudica al proveedor la condición de *no homologado*, siendo bloqueado en el sistema informático, impidiendo la tramitación futura de pedidos.

## **ACTIVIDADES DE FORMACIÓN**

A través de la Fundación Euskaltel se vienen desarrollando los programas ATIRA (Acreditación de Técnicos Instaladores en Redes de Acceso), y ACOPRE (Acreditación de Comerciales de Producto), que consisten en un conjunto de acciones formativas dirigidas a instaladores, técnicos, agentes de permisos, y comerciales residenciales del sector de las telecomunicaciones, así como a otras personas sin experiencia práctica que desean incorporarse laboralmente al sector.

Con este tipo de acciones se persigue tanto la mejora de la cualificación técnica y profesional como el incremento del número de profesionales vinculados a las telecomunicaciones disponibles en el mercado laboral. Durante el año 2006 se ha



ampliado el contenido formativo del perfil de estos recursos humanos, incorporando aspectos relativos a las áreas de Riesgos Laborales y a la de Medio Ambiente.

## **CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUBCONTRATAS**

La gestión que Euskaltel realiza de la actividad subcontratada para obras y mantenimiento se rige mediante un protocolo de actuación basado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. A fecha 31 de diciembre de 2006, el Protocolo de Acreditación de Externos con requisitos de Prevención se ha suscrito con 11 contratas directas, 54 subcontratas, y un total de 855 personas que trabajan en ellas; las cuales suponen el 100% de las empresas significativas donde hemos valorado un posible impacto en los derechos humanos derivado de posibles subcontrataciones ilegales o falta de aplicación de la normativa anteriormente reseñada.

Este protocolo sirve de referencia para las personas que trabajan en Control de Red y Mantenimiento de Red marcando unos criterios preventivos para garantizar la Salud y Seguridad de contratas y exige que esos mismos criterios se hagan extensibles a toda la cadena de valor.

Diariamente se realizan inspecciones, no sólo de las condiciones de obra sino también del cumplimiento del protocolo de acreditación.

El protocolo consiste en un documento que recoge los requisitos que Euskaltel considera mínimos para garantizar el cumplimiento legal sobre Seguridad y Salud en el trabajo.

### 3.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD

#### DESARROLLO ECONÓMICO

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006
<b>DATOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (miles de euros)</b>			
INGRESOS TOTALES	307.098	327.047	347.057
INGRESOS POR OPERACIONES	291.032	314.609	333.965
DEUDA FINANCIERA	539.101	459.936	487.090
CASH-FLOW OPERATIVO	80.640	94.214	101.298
RESULTADO NETO	16.205	61.568	32.688
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS (miles de euros)</b>			
GASTOS DE PERSONAL	23.261	23.646	26.209
SUELDOS Y SALARIOS	18.632	18.823	20.987
SEGURIDAD SOCIAL	4.337	4.440	4.763
FORMACIÓN	292	382	459
VOLUMEN TOTAL DE IMPUESTOS PAGADOS	68.226	70.214	70.044
<b>SUBSIDIOS RECIBIDOS (miles de euros)</b>			
TOTAL	557,1	552,4	773
FORMACIÓN	29,6	18,6	45
PROMOCIÓN DEL EUSKERA	47,1	87,3	136
I+D	480,4	446,5	592

#### PROVEEDORES

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006
<b>DESGLOSE POR ÁMBITO GEOGRÁFICO</b>			
% DE COMPRAS A PROVEEDORES DEL PAÍS VASCO	65	62,8	67,3
% DE COMPRAS A PROVEEDORES DE OTRAS ZONAS	35	37,2	32,7
<b>COMPRAS A PROVEEDORES</b>			
Nº DE PROVEEDORES CONTRATADOS	852	860	824
Nº DE PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS CONTRATADOS	421	414	473
<b>DESGLOSE SEGÚN NATURALEZA DEL GASTO (miles de euros)</b>			
APROVISIONAMIENTOS	40.060	48.126	46.540
CONSUMOS DE EQUIPOS	83.524	81.070	77.007
ARRENDAMIENTOS	4.249	5.068	5.308
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE RED	12.793	12.394	21.402
PROFESIONALES INDEPENDIENTES	34.551	35.998	37.149
TRANSPORTES	2.676	0,350	0,111
OTROS SEGUROS	655	668	589
GASTOS DE MATERIALES Y PUBLICIDAD	6.246	6.966	8.053
SUMINISTROS	1.686	1.900	2.223
CORREOS	4.580	4.766	5.418

### INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006
<b>DESARROLLO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES</b>			
<b>INVERSIONES DE CAPITAL</b>	97.143	89.782	80.541
<b>Nº DE KM TENDIDOS DE CABLE DE FIBRA</b>	2.755	3.007	3.309
<b>Nº DE PUNTOS DE PRESENCIA (nodos despliegue genérico)</b>	1.021	1.191	1.289
<b>LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA</b>	350.013	376.471	379.755
<b>LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO DIRECTO</b>	234.003	285.048	321.076
<b>LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO COMPARTIDO</b>	116.010	91.423	58.679

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006
<b>CLIENTES DE TELEFONÍA FIJA</b>	308.633	322.759	326.092
<b>CLIENTES DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO DIRECTO</b>	203.521	249.737	279.325
<b>CLIENTES DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO COMPARTIDO</b>	105.112	73.022	46.767
<b>CLIENTES DE TELEFONÍA MÓVIL-TERMINALES ACTIVOS</b>	511.925	463.357	422.347
<b>CLIENTES DE INTERNET</b>	219.010	243.364	265.717
<b>CLIENTES DE BANDA ANCHA</b>	68.603	105.416	143.840
<b>CLIENTES DE BANDA ESTRECHA</b>	150.407	137.948	121.877
<b>CLIENTES DE TELEVISIÓN POR CABLE</b>	190.053	231.820	260.840
<b>CLIENTES DE TELEVISIÓN DIGITAL</b>	28.644	30.103	42.167

### ATENCIÓN AL CLIENTE

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006
<b>RECEPCIÓN DE LLAMADAS Y CONSULTAS</b>			
<b>A TRAVÉS DEL CALL CENTER</b>	3.576.189	3.603.053	3.162.455
<b>A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB</b>	32.382	35.615	9.842
<b>SUGERENCIAS DE CLIENTES RECIBIDAS</b>	1.637	978	681
<b>RECLAMACIONES MEDIANTE ORGANISMOS DE CONSUMO</b>			
<b>NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES</b>	528	1.131	1.093
<b>A TRAVÉS DE JUNTA ARBITRAL</b>	52	152	125
<b>RECLAMACIONES RESUELTAS MEDIANTE ARBITRAJE</b>	45	88	44
<b>ARBITRAJES RESUELTOS A FAVOR DE EUSKALTEL</b>	20	50	19
<b>ARBITRAJES RESUELTOS A FAVOR DEL CLIENTE</b>	18	13	1
<b>ACEPTACIÓN PARCIAL DE LAS PRETENSIONES DE AMBOS</b>	17	25	24

**PROTEGER NUESTRO ENTORNO: ATENCIÓN AL MEDIO AMBIENTE****4.1.- RESPONSABILIDAD AMBIENTAL**

POLÍTICA Y ESTRATEGIA AMBIENTAL  
CONTROL DE IMPACTOS AMBIENTALES

**4.2.- COMPORTAMIENTO AMBIENTAL**

CONSUMOS ENERGÉTICOS Y DE AGUA  
CONSUMOS DE MATERIALES  
CONTROL DE RESIDUOS  
CONTROL DE EMISIONES, VERTIDOS Y RUIDO  
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS

**4.3.- BALANCE DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE**

CONSUMOS  
GASTOS AMBIENTALES  
CONSUMO ENERGÉTICO DE LOS PRODUCTOS  
RESIDUOS ENTREGADOS  
ENVASES Y EMBALAJES PUESTOS EN EL MERCADO (ECOEMBES)  
EMISIONES  
PORCENTAJE DE PRODUCTOS VENDIDOS RECUPERADOS AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL

#### **4.1.- RESPONSABILIDAD AMBIENTAL**

Euskaltel mantiene un compromiso con el medio ambiente mediante el establecimiento de un Plan Director Ambiental. El Plan Director constituye la estrategia y marca los programas y acciones a implantar y desarrollar para la gestión de impacto sobre la biodiversidad. Durante el ejercicio 2006 Euskaltel ha ido abordando los programas anuales establecidos a la vez que definía el nuevo Plan Director 2007-2009. Asimismo ha renovado su compromiso de respeto y responsabilidad ambiental derivado de su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas al realizar el Informe de Progreso exigido por ASEPAM (Asociación española del Pacto Mundial) como evidencia y aseguramiento de dicho compromiso.

#### **POLÍTICA Y ESTRATEGIA AMBIENTAL**

Euskaltel renueva periódicamente su compromiso ambiental estableciendo un "*Plan Director Ambiental*" con un horizonte temporal alineado con su "*Plan Estratégico*". En el Plan Director Ambiental 2004-2006 incluye los siguientes objetivos generales:

- Alcanzar la coherencia con los principios de la Política Ambiental.
- Dar respuesta a la problemática ambiental identificada.
- Satisfacer los requisitos de la UNE-EN ISO 14001 y del EMAS.
- Fomentar la toma de conciencia y responsabilidad ambientales de todos los agentes implicados en las actividades de Euskaltel.
- Asegurar que los nuevos proyectos de inversión de la empresa mantienen la coherencia con los compromisos ambientales adquiridos.
- Mejora continua y mayor comunicación externa del comportamiento ambiental.

Este conjunto de objetivos toma en cuenta la evolución previsible de las distintas áreas del medio ambiente, la respuesta de los agentes implicados, el vínculo con nuestra estrategia empresarial general, la sostenibilidad, la Agenda local de los ayuntamientos en los que Euskaltel desarrolla su actividad, y la alineación con la "*Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible 2002-2020*" y el "*Programa Marco Ambiental del País Vasco 2002-2006*".

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.

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 prelanzamiento.

La Dirección de Organización y Calidad es la responsable en el ámbito ambiental. En su desempeño cuenta con el equipo de trabajo denominado "*Equipo de Proceso de Medio Ambiente*" que es multidepartamental, para facilitar la gestión ambiental.

#### **CONTROL DE IMPACTOS AMBIENTALES**

El procedimiento parte de la consideración de las actividades y servicios 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.

Esta criticidad se valora según los criterios de gravedad, y de cantidad o frecuencia para los aspectos normales, y según los criterios de gravedad, y de frecuencia o probabilidad para los aspectos anormales y de emergencia. Como resultado de esta evaluación, se establece una clasificación de los aspectos ambientales, determinándose aquellos que se consideran significativos. En 2006 han resultado significativos los siguientes:

Actividad	Aspectos Ambientales Significativos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de Planta Externa de Red</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de Ruido por el paso de vehículos sobre tapas de arquetas mal instaladas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de los SAI's (edificios y centros nodales)</li> <li>• Mantenimiento eléctrico/electrónico de red</li> <li>• Mantenimiento y desinstalación de torres y radioenlaces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de Residuos Peligrosos (baterías de Pb ácido) por avería o desinstalación</li> </ul>

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, con lo que en 2006 se iniciaron 72 proyectos de oportunidad que supondrán 43,5 kilómetros de canalización. Así mismo, Euskaltel ejecuta toda la infraestructura de cableado de la red horizontal a través de canalizaciones subterráneas, sin ningún tipo de tendidos aéreos, 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 (marfil, gris o ladrillo) 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) en el ámbito de la C.A.P.V. y que coordina el suministro de planos de las redes subterráneas de cada uno de los socios, tanto a las propias empresas socias, como a ayuntamientos, a redactores de proyectos y a empresas de construcción. De este modo se facilita la correcta ejecución de las obras, se evitan posibles averías sobre las redes existentes y en consecuencia se disminuye 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 las características de nuestra actividad, prestamos especial atención al cumplimiento de la legislación vigente en los emplazamientos de telefonía móvil. Todos ellos han sido certificados como conformes con los límites de exposición al público de los campos electromagnéticos procedentes de emisiones radioeléctricas. Por otra parte, aunque Euskaltel no es fabricante, todos los modelos de terminales móviles comercializados por nuestra empresa cumplen con la tasa específica de absorción (S.A.R.).

Nuestra empresa cuenta además con un servicio externo para identificar y mantener toda la legislación relacionada con el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales. En este sentido, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud presta especial atención al personal que trabaja en altura en cualquier tipo de instalación, por lo que hemos definido un documento que especifica las condiciones en que debe desarrollarse este tipo de trabajo.

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

#### **4.2.- 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, estamos desarrollando diferentes acciones para alinearnos con las directrices comunitarias y la política ambiental establecida en el País Vasco: Acciones de prevención (minimización en origen y reutilización), valorización (reciclaje y recuperación energética), y eliminación (vertido controlado). En los años 2005 y 2006, hemos potenciado fundamentalmente las acciones de prevención, 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, teléfonos fijos y de ordenadores personales para su reutilización); y aumento en la utilización de materiales reciclados (papel reciclado), habiendo previsto para 2007 la utilización en oficinas de papel reciclado exclusivamente.

#### **CONSUMOS ENERGÉTICOS Y DE AGUA**

- **Consumo eléctrico**

En Euskaltel el consumo energético se origina principalmente en los centros de red (nodos) y en los edificios corporativos y en 2006 ha supuesto un incremento a 78.000 Kw. /h.

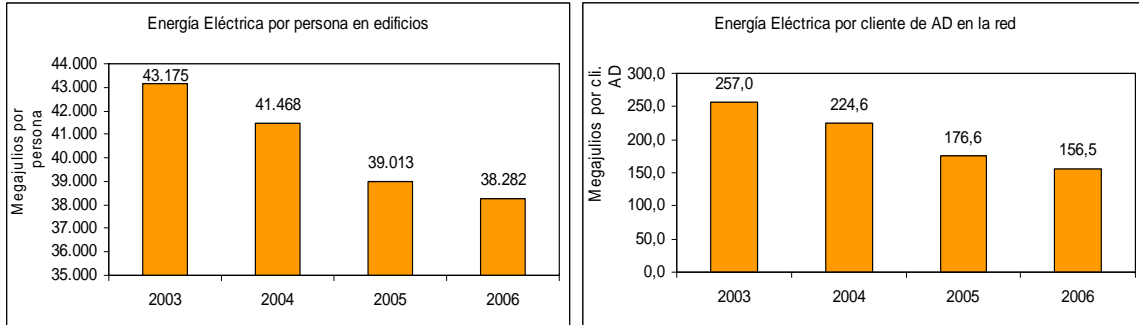
El incremento del consumo total de energía eléctrica en la red se justifica por la incorporación en los últimos años de los centros necesarios para la expansión de la misma. Sin embargo, si ponemos el consumo eléctrico de red en relación al número de clientes de acceso directo, la tendencia general es a la baja, debido al esfuerzo realizado en la optimización de la utilización del aire acondicionado y la instalación de equipos de menor consumo.

Se han tomado medidas para paliar el aumento del consumo global de energía eléctrica, fundamentalmente en dos direcciones. Por una parte, evitando la instalación en centros de red de aquellos elementos auxiliares que no se consideren imprescindibles, principalmente el aire acondicionado. Por la otra, se han puesto en marcha acciones de mejora para reducir el consumo en los edificios corporativos como optimizar los tiempos de encendido de alumbrado en zonas comunes y en la gestión de la climatización.

Estas medidas, entre otras, han supuesto mejoras en los ratios de consumo eléctrico por persona en los edificios corporativos, lográndose una reducción del 1,9% en el último año, y de consumo eléctrico en la red por cliente de acceso directo, lográndose una reducción del 8,5% en el último año.

En 2006 se ha estudiado la instalación de paneles solares en las instalaciones de Euskaltel, estando pendiente la decisión final, dado que no cubre las necesidades de consumo necesarias para la actividad, y por tanto su viabilidad tiene más un posible enfoque en clave RSE, que un enfoque de producto/servicio eficiente en consumo energético.

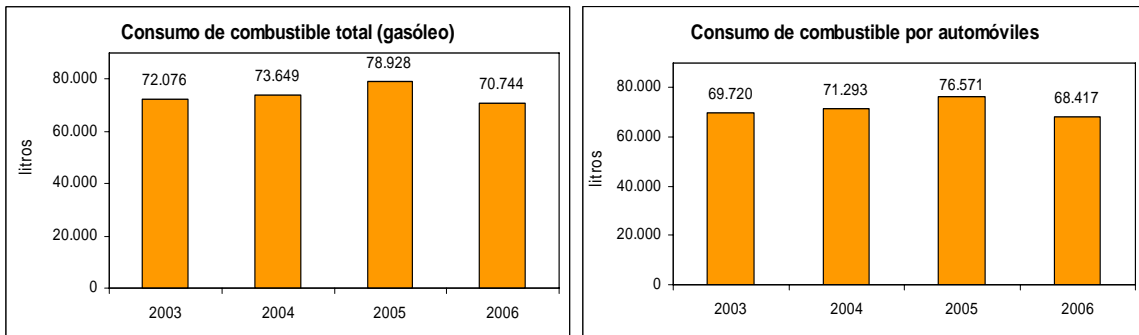
A través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental no tenemos catalogado el consumo eléctrico como un aspecto ambiental significativo, no obstante nuestro Plan Directos ambiental contempla programas de eficiencia energética, controlando y midiendo la posible reducción en emisiones de gas de efecto invernado (Ver Tabla EMISIONES Capítulo 4.4).



NOTA: Debido a un problema puntual de la compañía eléctrica, no ha sido posible obtener el consumo total de la red para el 4º trimestre de 2006. Por este motivo, para calcular el consumo total de 2006 hemos tomado el periodo de octubre a octubre (2005 T4 a 2006 T3). El próximo año 2007 volveremos a utilizar el periodo de cálculo de enero a enero.

• **Consumo de combustible**

El consumo de gasóleo está relacionado con el de la flota de vehículos y el de los grupos electrógenos, que entran en funcionamiento cuando falla la alimentación de la energía principal en edificios y centros nodales.

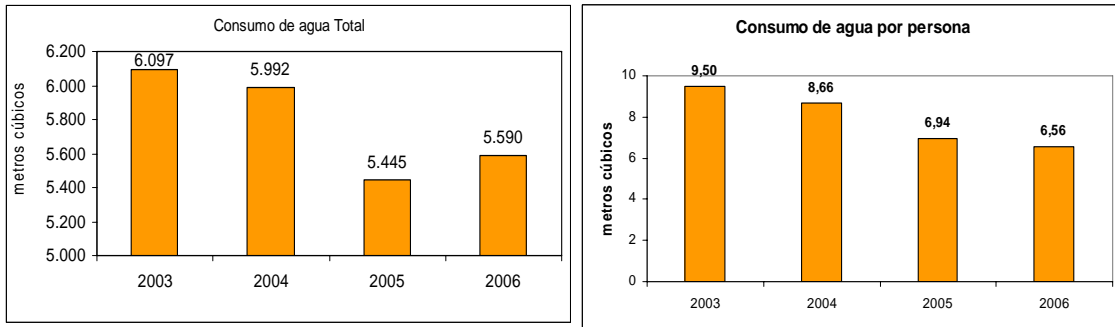


• **Consumo de agua**

En los últimos años hemos conseguido reducir el consumo de agua por persona en Euskaltel, cifrándose en un 5,5% la reducción del último año. 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.





NOTA: En 2006 se ha cambiado el criterio de cálculo. Mientras entre 2003 y 2005 se contabilizaban las facturas trimestrales con las lecturas de febrero a febrero, en 2006 se han pasado a contabilizar las lecturas de octubre a octubre.

## CONSUMOS DE MATERIALES

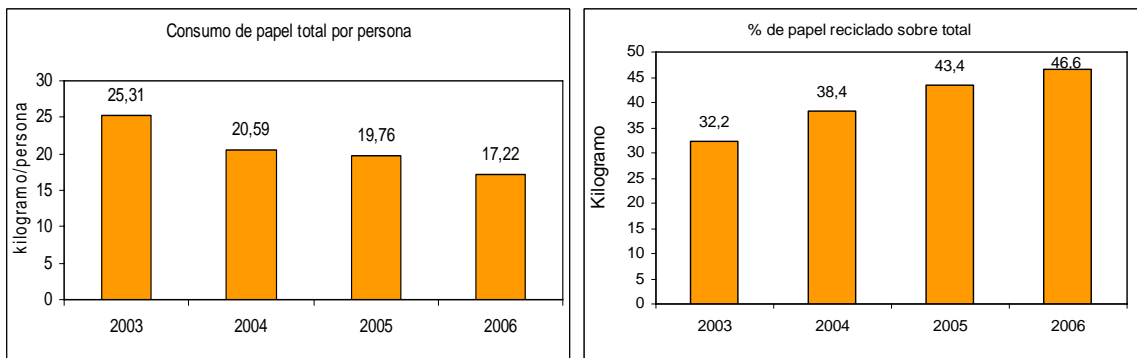
### • Consumo de materiales y equipamiento de cliente

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 equipamiento de cliente (ver tabla de consumos).

### • Papel consumido y uso del papel reciclado

Dado el volumen de trabajo de carácter administrativo que se desarrolla en nuestra empresa y conscientes de su impacto, Euskaltel ha promovido un programa para reducir el impacto del consumo de papel con dos objetivos fundamentales: reducción del consumo de papel por persona, y promoción del uso de papel reciclado. Este programa se acompaña de acciones de sensibilización para fomentar las buenas prácticas en el consumo, recogida y reciclaje de papel. Como resultado de la aplicación de estas acciones, el consumo de papel por persona se ha ido reduciendo año tras año. Por otro lado, ha aumentado la proporción del papel reciclado utilizado sobre el papel blanco, si bien ambos tipos de papel son ecológicos.

Cabe destacar que para el primer trimestre de 2007 está prevista la adquisición exclusiva de papel reciclado para su utilización en las actividades administrativas. Durante 2006 se han solicitado ofertas y se ha realizado pruebas con diferentes tipos de papel reciclado, para elegir el que más se adapta a las necesidades internas de Euskaltel.



## CONTROL DE RESIDUOS

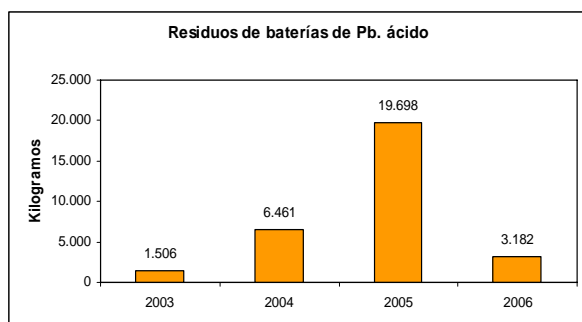
### • Residuos de obra

El origen principal en la generación de residuos derivados de nuestra actividad son las obras que terceros realizan para Euskaltel. Los residuos, todos ellos catalogados como residuos inertes, son gestionados por las contratatas que desarrollan dichas obras. Los residuos inertes que más habitualmente se generan en las obras, instalaciones y operaciones de mantenimiento son: escombros de obra (tierras, asfaltos, escombros, etc.) y restos de cableado (fibra óptica, coaxial, y de pares).

Para controlar dichas obras y actividades, Euskaltel, al amparo de su Sistema de Gestión Integrado, planifica anualmente las inspecciones a realizar a cada contratata de obra y siguiendo también la periodicidad establecida, realiza inspecciones a las contratatas para comprobar que dichas actividades se ajustan a lo indicado en las listas de chequeo. Nuestra empresa exige 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

En relación a este tipo de residuos y debido a su carácter de peligrosos, una de las medidas que se han tomado es la de instalar baterías gelificadas. Las baterías gelificadas no contienen baños electrolíticos, por lo que no es necesario recargarlas, lo que a su vez permite que sean estancas. Con ello se evita la posibilidad de derrames, además de poderse colocar en posición vertical y horizontal, lo que facilita su utilización en lugares de reducido tamaño. La gestión de los residuos de baterías gelificadas cumple con todos los requisitos legales, siendo siempre entregadas a un gestor autorizado.



### • Residuos de móviles y equipamiento de cliente

En relación a los residuos de móviles, Euskaltel ha impulsado acciones de reutilización frente a las acciones de reciclado, donde el 95% de sus componentes es reciclable, en concreto: venta de móviles a empresas dedicadas a su reparación; donación de teléfonos fijos a ANESVAD; entrega de residuos de equipamiento de clientes (teléfonos fijos, Set top boxes, routers, cablemodems, ADSLs, etc.), excepto móviles, a gestor de RAEE's.

Euskaltel sigue colaborando con la campaña "**DONA TU MÓVIL**" puesta en marcha por las ONG's ALBOAN y CRUZ ROJA, facilitando la recogida de teléfonos móviles usados en los Puntos de Venta, donde se han colocado contenedores habilitados para su recogida en los que los clientes y usuarios pueden depositar sus móviles usados.

Los objetivos de esta campaña son fomentar el reciclaje de teléfonos móviles contribuyendo a la conservación del Medio Ambiente y generar recursos dirigidos a programas de educación, integración y desarrollo en sectores desfavorecidos del Sur.

En 2006 se han conseguido los siguientes hitos en esta campaña:

- A nivel de la C.A.P.V., Euskaltel es la primera empresa en recolección de móviles. De cada 10 móviles recogidos, 7 lo han sido por Euskaltel
- A nivel del Estado, Euskaltel ha recogido el 14,1 % del total de móviles contando solo con el 1,25 % de los puntos de recogida, lo que ha supuesto ser la cuarta empresa que más móviles ha recogido.

#### • Residuos de envases y embalajes

Se trata de residuos de papel y cartón, plástico y madera. Estos materiales proceden del embalaje de terminales móviles, equipos de cliente y del almacén de despliegue. Son ubicados en contenedores específicos y recogidos posteriormente por un gestor autorizado.

Como ya hemos indicado, Euskaltel realiza declaraciones anuales sobre los envases y productos envasados puestos en el mercado a través de ECOEMBES.

#### • Otros Residuos

Otros residuos que se generan en Euskaltel derivados de las actividades que se desarrollan son los siguientes: tubos fluorescentes, procedentes del sistema de iluminación, tanto de los edificios corporativos como de los centros de red; pilas de botón y pilas alcalinas, procedentes principalmente de los hogares de los empleados, y en menor medida de la actividad administrativa. En ambos casos se entregan a un gestor de residuos autorizado o a un Garbigune, dependiendo de su procedencia. Por otra parte, los restos vegetales después de trabajos, podas y cortes de césped en la Sede Central, son utilizados por la empresa encargada del mantenimiento de los jardines para la preparación de compost en sus instalaciones (reciclaje).

Entre las acciones realizadas en 2006 con relación a la gestión de los residuos generados, cabe destacar que en diciembre de 2006, en el marco de su adhesión con el proyecto CEDERIKKA para la recogida selectiva y el reciclado de residuos de CD's y DVD's, Euskaltel ha instalado contenedores en sus edificios para la recogida separada de este tipo de residuos.

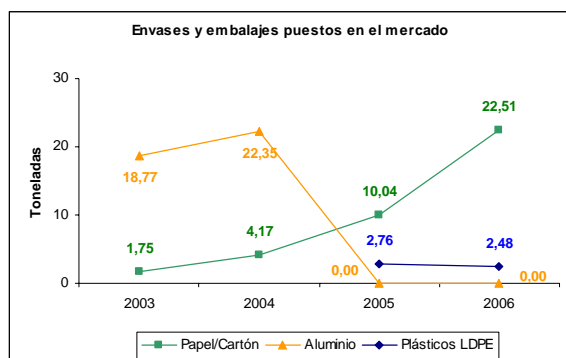
Es importante destacar que Euskaltel no ha realizado movimientos transfronterizos de residuos peligrosos, por lo que el Convenio de Basilea no afecta a nuestra actividad.

#### • Envases y embalajes puestos en el mercado

Euskaltel está adherida al Sistema Integrado de Gestión de Envases y Embalajes ECOEMBES, realizando anualmente las declaraciones de envases preceptivas, de esta forma se asegura la correcta gestión de los residuos de los envases y embalajes puestos en el mercado.

Los materiales de los envases y embalajes que Euskaltel pone en el mercado son principalmente aluminio, cartón, papel y plástico LDPE. A finales de 2004 se sustituyeron los envases de aluminio por los de cartón para los móviles prepagos,

por lo que se produjo un cambio significativo en la naturaleza de los envases puestos en el mercado, disminuyendo por tanto el impacto de este tipo de residuos en el Medio Ambiente.



## CONTROL DE EMISIONES, VERTIDOS Y RUIDO

### • Emisión de gases y vertidos

La actividad de Euskaltel hace que las emisiones a la atmósfera de productos nocivos sean mínimas. Se reducen básicamente a emisiones de CO<sub>2</sub>, procedentes del combustible empleado en los coches de empresa y grupos electrógenos, y emisiones de gases refrigerantes de los sistemas de climatización por escapes.

Para minimizar estas emisiones se han tomado diversas medidas: se utilizan vehículos dotados con catalizadores; el mantenimiento de vehículos se realiza según prescripción del fabricante y en taller oficial; a partir de 2004, se utilizan refrigerantes del tipo HFC en lugar de HCFC en los nuevos equipos y en aquellos que se van sustituyendo; se ha acentuado el mantenimiento preventivo de los sistemas de climatización para evitar, en lo posible, la aparición de fugas.

Debido a la actividad objeto del negocio de Euskaltel, las emisiones de gases vertidas a la atmósfera no resultan significativas si bien por el compromiso asumido con la sostenibilidad, recogemos en nuestro Plan Director Ambiental acciones especialmente diseñadas para minimizar sus emisiones. En esta línea de actuación estamos considerando nuestro ingreso en la Asociación Ekopass (asociación sin ánimo de lucro, cuyo objetivo fundacional es la puesta en marcha de iniciativas para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero), con objeto de compensar el impacto en carbono derivado de sus actividades.

Por otra parte es importante destacar que no se han producido vertidos al agua ni vertidos accidentales de productos químicos, aceites o combustible, por lo tanto no se han visto afectadas fuentes de agua ni ecosistemas.

### • Emisiones de Ruido

En consonancia con nuestra actividad las emisiones de ruido provienen de dos causas: las arquetas colocadas en las vías públicas (aproximadamente 50.000 a 2006); y los centros de red, especialmente en el caso de los nodos situados en centros urbanos.

En relación a la primera cuestión, se han incrementado las acciones de mantenimiento preventivo. En cuanto a los nodos situados en núcleos urbanos, cabe distinguirlos en función de su tamaño. En los nodos de gran tamaño (nodos A), los locales se construyen insonorizados, y las tomas y extracciones necesarias para el funcionamiento del aire acondicionado disponen de silenciadores. Como

acciones de mejora en la puesta en marcha de los nodos A ubicados en zona urbana, se realizan mediciones por un tercero tras la puesta en marcha del centro para certificar la ausencia de transmisiones acústicas.

Por lo que se refiere a los nodos de pequeño tamaño (denominados B y C), precisamente por sus reducidas dimensiones, existen algunas limitaciones de instalación que se están paliando fundamentalmente a través de dos medidas: instalación de relojes horarios o control remoto para evitar el funcionamiento nocturno; y mantenimiento intensivo para evitar averías que den lugar a generación de ruidos. En todos los casos, las instalaciones cumplen los requisitos legales fijados.

## **INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS**

Para desarrollar la inspección y vigilancia de los trabajos y servicios contratados, EUSKALTEL tiene incorporados en su Sistema de Gestión Integrado (SGE) aquellos procesos e instrucciones necesarios para describir la metodología para controlar dichas actividades, planifica anualmente las inspecciones a realizar a cada contrata y, siguiendo la periodicidad establecida, realiza las inspecciones.

EUSKALTEL se asegura de esta manera que la calidad de ejecución de los servicios y la marcha de los mismos se ajusta a las directrices marcadas por la propia organización, sin infringir la política ambiental.

#### 4.3.- BALANCE DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE

##### CONSUMOS

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006	UNIDAD
Energía Eléctrica directa	75.013	75.755	78.000	Gigajulios
EE por persona en edificios	41.468	39.013	38.282	Megajulios por persona
EE por cliente de AD en la red	224	177	162	Megajulios por cliente AD
Combustible total (gasóleo)	73.649	78.928	70.744	litros
Combustible por automóviles	71.293	76.571	68.417	litros
Agua Total	5.992	5.445	5.590	metros cúbicos
Agua por persona	9,20	6,94	6,56	metros cúbicos
Papel blanco ecológico	8.679	8.717	7.831	kilogramos
Papel reciclado ecológico	5.750	6.795	6.844	kilogramos
Papel total por persona	20,59	19,76	17,22	Kg. Por persona
% de papel reciclado sobre total	38,4	43,4	46,6	%
Toners	366	619	920	unidades
Cable de FIBRA ÓPTICA	258.605	274.873	278.557	metros
Cable de PARES	2.105.699	1.623.676	1.328.566	metros
Cable COAXIAL	3.575.843	3.358.225	2.813.156	metros
Cable SIAMES	2.759.755	1.910.737	1.117.620	metros
Equipos de Banda Ancha (cablemodems, ODEM ADSL, router ADSL y auxiliares)	64.190	62.839	73.574	unidades
Equipamiento de TV Digital (Set Top Box y tarjetas)	77.858	17.387	5.653	unidades
Equipos de telefonía	48.024	23.877	24.321	unidades

##### GASTOS AMBIENTALES

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006	UNIDAD
Papel y material de oficina	444.426	360.989	331.348	euros
Energía Eléctrica	1.632.114	1.766.487	1.948.722	euros
Gasóleo	60.993	77.787	70.855	euros
Agua y saneamiento	8.803	8.287	8.801	euros
Cables	3.585.508	2.836.707	2.924.404	euros
Materiales (excepto cables) y equipamiento de cliente	16.272.215	9.558.696	7.138.164	euros
Gestión de residuos	3.059	1.043	2.226	euros
Equipamiento para residuos	9.718	9.438	10.891	euros
Consultorías y auditorías	7.088	4.628	5.557	euros

**CONSUMO ENERGÉTICO DE LOS PRODUCTOS  
2006**

	<b>KW-H en 1 año</b>	<b>KiloJulios en 1 año</b>	<b>Periodo de vida medio (miles de horas)</b>
<b>Cablemodem</b>	<b>63,07</b>	<b>227.059</b>	<b>190</b>
<b>Router ADSL</b>	<b>78,84</b>	<b>283.824</b>	<b>54</b>
<b>Módem ADSL</b>	<b>21,90</b>	<b>78.840</b>	<b>67</b>
<b>Tarjeta PCMCIA WiFi</b>	<b>43,80</b>	<b>157.680</b>	<b>88</b>
<b>Adaptador USB WiFi</b>	<b>21,90</b>	<b>78.840</b>	<b>96</b>
<b>Punto de acceso WiFi</b>	<b>105,12</b>	<b>378.432</b>	<b>84</b>
<b>Router ethernet</b>	<b>105,12</b>	<b>378.432</b>	<b>64</b>

<b>Móvil</b>	<b>Entre 0,09 y 1,75</b>	<b>Entre 315 y 6.307</b>	<b>27,4 a 31,7 (38-44 meses)</b>
--------------	------------------------------	------------------------------	--------------------------------------

<b>Set Top Box</b>	<b>770,88</b>	<b>2.775.168</b>
--------------------	---------------	------------------

**RESIDUOS ENTREGADOS**

<b>ESPECIFICACIÓN</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>UNIDAD</b>
Pilas botón (contienen Hg.)	180	44	200	gramos
Fluorescentes	166	305	297	unidades
Baterías de Pb. Ácido	6.461	19.698	3.182	kilogramos
Pilas alcalinas	77,7	57,5	300,3	kilogramos
Residuos celulósicos (papel y cartón) retirados del almacén	49,70	42,70	57,75	toneladas
Residuos celulósicos (papel y cartón) retirados de las oficinas	17,41	16,14	14,82	toneladas
RAEE's (Residuos eléctricos y electrónicos)	15.560	17.705	21.040	kilogramos

**ENVASES Y EMBALAJES PUESTOS EN EL MERCADO (ECOEMBES)**

<b>ESPECIFICACIÓN</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>UNIDAD</b>
Metales – Aluminio	22.351	0	0	kilogramos
Papel/Cartón	4.167	10.044	22.511	kilogramos
Plásticos PEBD (Polietileno Baja Densidad)	0	2.763	2.480	kilogramos

## EMISIONES

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006	UNIDAD
CO2 (emisiones directas)	195,28	209,65	187,68	toneladas
Otros: CH4, N2O, PFC's, SF6	No	No	No	
CO2 (emisiones indirectas)	11.023	11.132	11.573	toneladas
HCFC's	0,031	0,013	0,003	toneladas
HFC's	0,056	0,042	0,053	toneladas
Nox (Protocolo de Sofía)	2,36	2,53	2,37	toneladas
SO2 (Protocolos de Helsinki y Oslo)	0,31	0,33	0,31	toneladas
COV's (Protocolo de Ginebra)	0,50	0,53	0,50	toneladas

## PORCENTAJE DE PRODUCTOS VENDIDOS RECUPERADOS AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL

ACCIÓN / RESIDUO	DESTINO	2004	2005	2006	UNIDAD
<b>MÓVILES (1)</b>		<b>0%</b>	<b>7,4%</b>	<b>7,0%</b>	Porcentaje
Venta de usados a empresas especializadas	Reutilización	0	7.684	0	Unidades
Campaña de recogida de usados en Puntos de Venta	Reutilización	0	3.126	13.550	Unidades
<b>TELÉFONOS FIJOS</b>		<b>0%</b>	<b>40,6%</b>	<b>46,1%</b>	Porcentaje
Donación de usados a ONG	Reutilización	0	2.093	9.303	Unidades
Entrega a gestor de residuos autorizado	Reciclaje	0	9.566	4.638	Unidades
<b>EQUIPOS DE CLIENTE</b>		<b>1,9%</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,9%</b>	Porcentaje
Entrega a gestor de residuos autorizado	Reciclaje	1.425	474	6.007	Unidades

(1) La mayor parte de los móviles son propiedad del cliente, Euskaltel apoya una iniciativa impulsada por ONG's para la recogida de los terminales en los puntos de venta al final de su vida útil (Ver apartado "residuos de móviles y equipamiento de cliente")



**COMPROMETERSE CON LAS PERSONAS: EQUIPO HUMANO****5.1.- NUESTRO EQUIPO HUMANO: PERFIL Y MODELO DE GESTIÓN**

POLÍTICA RETRIBUTIVA  
CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PROFESIONAL  
DIÁLOGO CON LA REPRESENTACIÓN SINDICAL  
INTEGRACIÓN DE PERSONAS DISCAPACITADAS  
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

**5.2.- FORMACIÓN Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN**

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN  
FORMACIÓN EN EUSKERA  
POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD  
ENFERMEDADES PROFESIONALES Y ACCIDENTES MORTALES  
ATENCIÓN A LA SALUD DE LAS PERSONAS

**5.3.- COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS**

ACCIÓN SOCIAL INTERNA

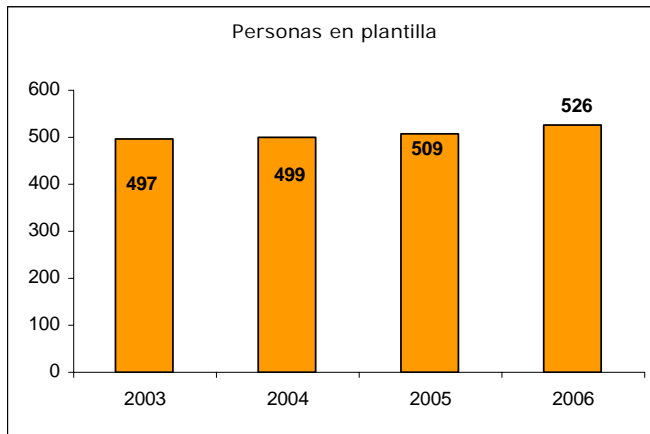
**5.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD: EQUIPO HUMANO**

EVOLUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO  
FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO  
SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

## 5.1.- NUESTRO EQUIPO HUMANO: PERFIL Y MODELO DE GESTIÓN

Euskaltel considera a las personas que forman su equipo humano uno de los principales pilares en su camino hacia la Excelencia por ello trabaja para que aflore todo su potencial y su compromiso con la organización.

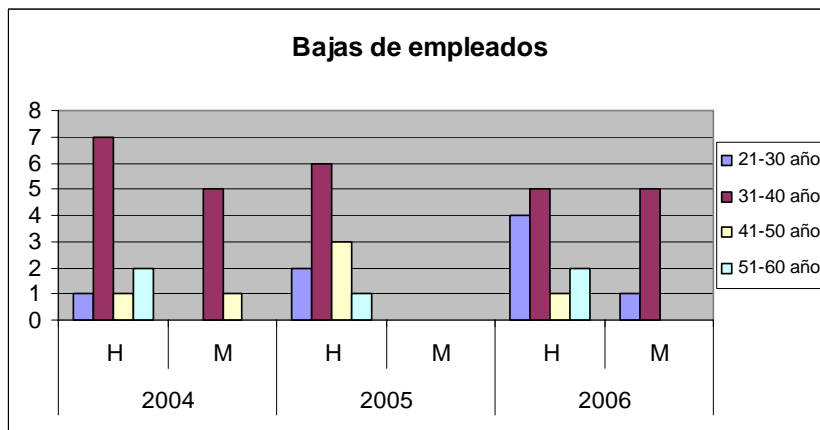
Euskaltel se ha convertido en un importante agente generador de iniciativas empresariales que han crecido al amparo de la actividad de los servicios de telecomunicaciones, las cuales son fuente creciente de contrataciones que en el caso de Euskaltel podemos ver en la figura 1.



La apuesta por la estabilidad y continuidad de las personas es uno de los rasgos de nuestra política de Recursos Humanos, de ahí que el 99% de la plantilla tenga contrato de carácter fijo, indefinido y de jornada completa. El compromiso y vinculación del equipo humano se manifiesta tanto en los bajos índices de rotación externa, 3,60% en 2004 y 2,75% en 2005 y 2,22% en 2006, como en la antigüedad media de la plantilla, más de seis años, un dato que debe valorarse teniendo en cuenta la juventud del proyecto Euskaltel.

Por otra parte en las siguientes tablas se presenta la rotación desglosada por edad y sexo.

	2004	2005	2006
Hombre	11	12	12
Mujer	6	0	6



Nuestra plantilla tiene una edad media de 36 años, y un grado de cualificación apreciable, pues el 70% son titulados universitarios, el 25% es personal técnico y el 5% 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, que se calcula en función del logro de los objetivos fijados para el ejercicio, tanto de la empresa como por la evaluación individual del desempeño.

En Euskaltel cada persona tiene un salario individualizado por tanto no existe salario por grupos profesionales. En 2007, como consecuencia de la firma del convenio, se tiene como objetivo crear una comisión para el estudio de los grupos profesionales, dicha comisión es paritaria entre la Dirección y la representación legal de los trabajadores.

	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>Unidad</b>
<b>GASTOS SALARIALES</b>	23.308	23.261	23.645	26.602	Miles euros

## **CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PROFESIONAL**

La conciliación de la vida laboral y profesional constituye otra de nuestras preocupaciones. A tal efecto, el tratamiento de la relación laboral se plantea desde el principio de flexibilidad, tanto en lo que se refiere a los horarios de entrada y salida, como en lo relativo a ausencias o solicitud de permisos por causas sobrevenidas. Está establecida también la reducción de jornada durante los meses de verano y los viernes de todo el año.

Es un hecho destacable que 26 personas, un 5% de la plantilla, disfruta de reducción voluntaria de su jornada laboral a 31 de diciembre de 2006 habiendo sido del 6,68% en 2005.

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, Euskaltel se adhirió al Global Compact en el año 2002.

Todo ello redunda en que las tasas de absentismo, incluyendo enfermedad común, accidentes y maternidad y el número de jornadas perdidas por cada 1.000 horas de trabajo se mantengan en niveles razonables.

Euskaltel ha puesto en marcha, apoyándose en la legislación vigente, un programa para que las personas que están llegando al final de sus carreras profesionales puedan acogerse a una modalidad laboral que les permita ir dejando paulatinamente su actividad profesional complementando su compromiso con la empresa con acciones de voluntariado.

## **DIÁLOGO CON LA REPRESENTACIÓN SINDICAL**

Durante el año 2005, los canales internos de diálogo y participación con los trabajadores han conocido un nuevo impulso con la celebración en el mes de abril de las elecciones sindicales. La representación social está compuesta por 14

personas, trece de ellas como Comité de Empresa de Bizkaia y una como Delegada Sindical en Gipuzkoa. Con fecha 22 de diciembre de 2005 se constituyó la comisión para la negociación del 1º convenio colectivo de Euskaltel., SA.

El proceso de negociación culminó el 22 de diciembre de 2006 con la firma del primer Convenio Colectivo de Euskaltel, SA. Dicho Convenio se basa en los principios de:

- flexibilidad de horarios, de distribución de las licencias y permisos, de vacaciones, etc.
- gestión a través de los equipos de trabajo: de dicha flexibilidad con el fin de acercar las políticas de gestión a cada uno de los empleados respetando las necesidades individuales.
- calidad del trabajo: compensación de la IT al 100%, seguros de accidentes, tele trabajo en un grupo piloto, etc.
- conciliación de la vida personal y profesional: como uno los objetivos a conseguir entre todas las partes implicadas
- igualdad de oportunidades: con expresa mención a la igualdad y no discriminación en cualquiera de sus manifestaciones y para cualquiera de los ámbitos.

Están sujetos a las condiciones de dicho convenio toda la plantilla excepto Directores y Gerentes.

## **INTEGRACIÓN DE PERSONAS DISCAPACITADAS**

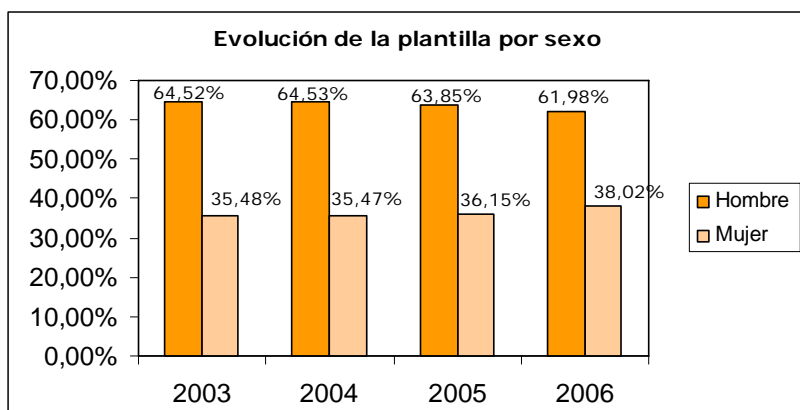
Euskaltel da cumplimiento a lo establecido en la Ley 13/1982, de 7 de Abril (LISMI) a través de la creación de empleo directo, como de la puesta en marcha de medidas alternativas, contempladas en dicha Ley, basadas en la aportación de donaciones a la Fundación Adecco y el apoyo a proyectos como ETSEDI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

## **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

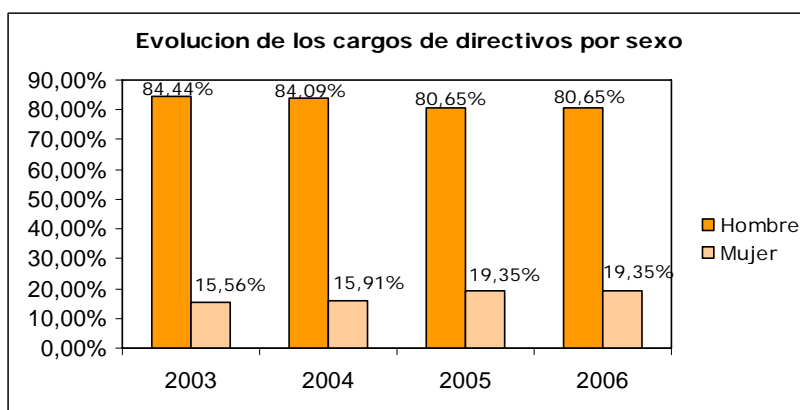
La apuesta de Euskaltel por ser una empresa socialmente responsable se desarrolla fomentando y garantizando la equidad en todo lo relacionado con el empleo, siendo fuente para sus enfoques su compromiso externo como empresa firmante del Pacto Mundial, tomando los principios del Pacto como base para desarrollar políticas de igualdad.

Se trata de un grupo humano joven, integrado por un 38% de mujeres y un 62% de hombres.

Puede verse la evolución de la proporción de mujeres en la plantilla y la evolución de la proporción de mujeres con responsabilidad de mando (gerente/directivo).



Tendencia creciente en la proporción de mujeres sobre el total de empleados a lo largo de los años de vida de la Compañía. Alcanzándose niveles del 38% de mujeres frente al total de la plantilla.



Evolución positiva en la proporción de mujeres con responsabilidad de mando sobre equipos (gerente/directivo) frente al total de mandos de la Compañía.

La distribución por edad de la plantilla de Euskaltel según organigrama es la siguiente:

PUESTO	<=25	>25 y <=30	>30 y <=35	>35 y <=40	>40 y <=45	>45 y <=50	>50
Director	0	0	0	5	12	9	1
Gerente	0	0	6	15	16	2	2
RESTO	0	59	166	120	63	28	21

En la siguiente gráfica podemos ver la relación entre el salario inicial estándar de Euskaltel comparado con el salario mínimo interprofesional.

	2004	2005	2006
<b>Salario Mínimo Interprofesional</b>	6.447	7.182	7.572
<b>Salario Mínimo Euskaltel</b>	12.621 (*)	14.700	12.621 (*)

(\*) Indica que estos salarios están sujetos a un plan de carrera profesional de tal forma que se ven incrementados en periodos semestrales tras la correspondiente evaluación de su responsable.

## 5.2.- FORMACIÓN Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN

En la estrategia de Euskaltel la formación y la actualización del conocimiento constituyen actividades fundamentales para el desarrollo personal, profesional, y organizativo. Las acciones formativas han supuesto en 2006 34.531 horas siendo el número de horas por persona de un 66,13. La inversión en formación ha supuesto un 1,37% de la masa salarial.

El plan de formación se divide en cinco grandes bloques, atendiendo a los objetivos y los destinatarios de la actividad: formación en competencias personales; formación en habilidades de negocio; formación en habilidades directivas y de gestión; formación técnica o para técnicos; formación técnica para no técnicos.

Además de las actividades formativas ordinarias llevadas a cabo en los últimos años, destaca el "*Programa de Desarrollo Competencial*", del que se han puesto en marcha tres ediciones a partir de enero de 2004, y han participado un total de 110 personas. Este programa se estructura en base a un conjunto de competencias identificadas como estratégicas por Euskaltel para el buen desarrollo de la empresa.

De igual forma a principios del año 2006 se pone en funcionamiento el programa de Desarrollo Directivo de Euskaltel. Dicho programa pretende afianzar los valores de Euskaltel desarrollar profesionalmente al Equipo Directivo en base al establecimiento de objetivos retadores para el conjunto de la organización. Se establecen siete ámbitos de desarrollo coherentes con las competencias clave de Euskaltel:

1. Liderazgo
2. Comunicación
3. Trabajo en equipos
4. Orientación al Cliente
5. Gestión del Cambio
6. Dirección de Proyectos
7. Visión de Negocio

La distribución de las horas de formación impartidas a todas las personas de Euskaltel en base a su categoría quedan representadas en la siguiente tabla:

	2004	2005	2006
Directores	838	563	1.582
Gerentes	2.255	3.448	2.435
Resto	13.072	20.364	30.497

## ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Durante 2005 Y 2006 se han realizado las siguientes actividades:

FECHA	ÁREA	MEDIO
2005 y 2006 (varias)	Cursos de acogida a los nuevos empleados: Política de la Compañía y principios de básicos de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Laboral y Trabajo por Procesos	Charlas
2005 y 2006 (varias)	Campañas de sensibilización sobre el consumo de papel y utilización del papel reciclado	Intranet
2005 y 2006 (varias)	Campañas de sensibilización sobre el reciclado de móviles	Intranet
2005 (Varias)	Presentación de la Agenda Local 21 en el Ayuntamiento de Derio: Colaboración con la Mancomunidad del Txorierrri en la recogida selectiva de envases	Presentación – charla Reuniones
Mar./2005	Nuevos pasos en el reciclaje de nuestros residuos: Separación de envases – “CONTENEDORES AMARILLOS”	Intranet
Jun./2005	Mapa y Fichas de residuos: lugares donde se encuentran los contenedores y sistemática de gestión	Intranet
2005 y 2006 (varias)	Semana Europea de la Movilidad Sostenible Día sin coche.	Intranet. Reparto de trípticos
Oct./2005	Sistemas de Gestión Ambiental: ISO 14001 (1996 y 2004) y Reglamento Europeo EMAS. Auditorías Ambientales	Curso en Euskalit
Oct./2005	Pautas de comportamiento ambiental y buenas prácticas en nuestros edificios.	Intranet
Nov./2005	Nueva normativa de Responsabilidad Civil Medioambiental para la industria.	Jornada en IHOBE
Dic./2005	Ecodiseño de los RAEE's: Soldadura sin PB y SIG de Residuos	Jornada en IHOBE
Feb./2006	Implicaciones en Euskaltel del nuevo Real Decreto sobre los RAEE's (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)	Curso interno
Jul./2006	Artículo “La Responsabilidad Social debe ir cuajando poco a poco entre todas las personas de la organización”	Revista interna EKT
Sep./2006	Requisitos ambientales para las compras	Presentación interna Intranet

## FORMACIÓN EN EUSKERA

El 30% de nuestro equipo humano posee un grado alto de conocimiento del euskera. El “Plan de Euskera” de Euskaltel persigue mejorar la cualificación lingüística de nuestra plantilla, fomentando la participación voluntaria del equipo humano en los programas formativos que se han diseñado. La formación en euskera se desarrolla de acuerdo a distintas modalidades:

- Programa presencial. Está dirigido a todos los empleados, se desarrolla en la propia empresa durante cuatro días a la semana en los que se ofertan sesiones formativas de 1,30 horas cada día. Dichas sesiones se pueden llevar a cabo en distintos horarios a lo largo de la jornada laboral y el tiempo empleado en esta formación se aporta paritariamente entre cada persona y la empresa.
- Programa de autoaprendizaje. Está dirigido a todos los empleados y se basa en la formación por medio de un programa multimedia, satisfaciendo íntegramente Euskaltel los costes de instalación y licencia de uso. Las personas que participan en este programa disponen de dos sesiones prácticas semanales de seguimiento de su actividad que se desarrolla en las instalaciones de la Compañía. El coste de estas sesiones prácticas corre a cargo de la empresa.
- Programa Directivos: se desarrolla en la propia empresa. Módulos de 70 horas anuales.

- Programa de inmersión lingüística. Se ofrece la posibilidad de acudir a barnetegis (internados para el aprendizaje de euskera), a personas que acrediten un nivel superior a 7.urratsa y cuyo desempeño profesional exija un mayor conocimiento del euskera. El coste de la formación y el tiempo invertido en ella es asumido íntegramente por Euskaltel.

## **POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD**

Toda la política de formación referida a la seguridad y salud en el trabajo cumple las recomendaciones de la OIT. Además nuestra empresa ha obtenido la certificación OHSAS 18001 que está integrada en el Sistema de Gestión. Euskaltel tiene también constituido el Comité Paritario de Seguridad y Salud formado por tres miembros por parte de la representación social y tres miembros por parte de la dirección de la empresa, además de un responsable 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. 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. Adicionalmente se imparte formación en extinción de incendios y primeros auxilios. Las acciones llevadas a cabo por Euskaltel en prevención de Riesgos Laborales durante el 2006 completaron un total de 657 horas.

Por otra parte el personal de seguridad tanto interno como externo ha sido formado para dar respuesta a las políticas de derechos humanos relevantes para las actividades de la Compañía.

Además, en el portal del empleado se dispone de píldoras formativas sobre la protección de espalda, trabajos realizados ante el ordenador, 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.

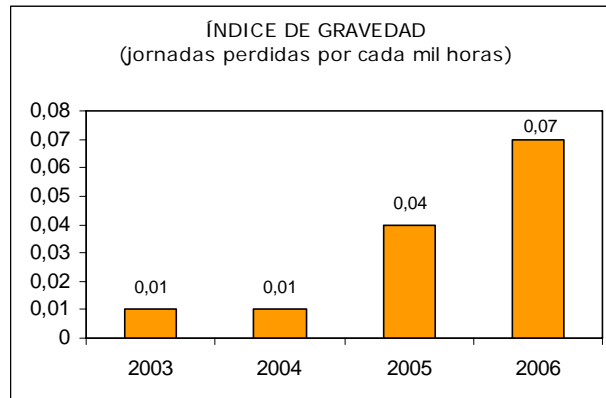
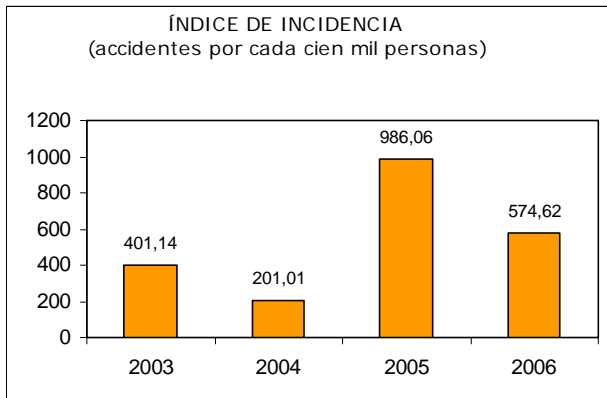
## **ENFERMEDADES PROFESIONALES Y ACCIDENTES MORTALES**

La entidad gestora que asume la protección de las contingencias profesionales o los facultativos del servicio de prevención de EUSKALTEL, S.A. nunca han elaborado ni tramitado un parte de enfermedad profesional de las recogidas en el RD 1995/1978. Ni tan siquiera se ha dado el caso de que tuvieran conocimiento de la existencia de una enfermedad que podría ser calificada como profesional.

De igual modo, ningún trabajador de EUSKALTEL, S.A., desde su fundación, ha sufrido nunca un accidente mortal por causas laborales.

Nuestra accidentalidad es tan baja, tan residual, que cualquier eventualidad que se produzca en el año hace que ese valor sea destacable sobre los de otros años.





## ATENCIÓN A LA SALUD DE LAS PERSONAS

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. El porcentaje de personas que solicita el reconocimiento médico cada año (*"índice de asistencia"*) ha ido creciendo en los últimos años, y en el año 2006 lo ha solicitado el 75,04% de la plantilla.

El *"índice de seguimiento"*, que mide la continuidad, pues se refiere a las personas que acuden consecutivamente dos años al reconocimiento médico, también se ha incrementado en los tres últimos años, llegando en el 2006 prácticamente al 73,86% de las personas que acudieron el año precedente. Además, cada dos años se realiza una encuesta de stress para detectar posibles patologías y determinar si es necesario tomar alguna acción concreta.

En cuanto a la asistencia primaria la empresa dispone también de un servicio de atención médica primaria en su sede central con una sala de reposo y un pequeño dispensario médico. Por otra parte, en los casos de incapacidad temporal y accidentes, Euskaltel compensa hasta el 100% del salario a todas las personas, desde el primero hasta el último día de vigencia de cualquiera de las situaciones referidas.

### 5.3.- COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS

Nuestra empresa otorga gran importancia a la comunicación interna que se guía por un plan específico dependiente de la Dirección de Comunicación y forma parte del Sistema Integrado de Gestión. El plan contempla diversas actuaciones regulares de comunicación e información a las personas a lo largo de cada año.

Se han desarrollado nuevos mecanismos para favorecer la información y la comunicación internas. Así en 2006 se ha puesto en marcha un nuevo canal de comunicación dentro de la propia Intranet denominado "Euskaltel Informa", que ofrece a toda la plantilla información exhaustiva sobre la evolución de la compañía y aspectos de interés del sector, además de presentarse como un canal bidireccional que los empleados utilizan para preguntar sobre temas relacionados con la empresa. A través de este canal y de otros ya consolidados (Intranet, Revista Euskaltel, Reuniones internas...) se ha hecho partícipe a todos los empleados de los cambios organizativos que se producen en la Compañía, los productos y comunicaciones que se sacan al mercado, las actuaciones de Euskaltel en eventos, conferencias y actos relacionados con la Responsabilidad Social.

En 2001 fruto de un análisis de los riesgos derivados del crecimiento, no solo de la plantilla sino de los diferentes negocios se realizó una campaña de sensibilización sobre la importancia de los valores y principios de la Compañía, que se vio acompañada con la puesta en marcha de procedimientos internos para la regulación de los poderes, para poder actuar en nombre de la empresa, así como para representar a la Compañía, todo ello refrendado por un Código Deontológico.

A través del Manual de Acogida se hace llegar a las personas la información sobre el sistema de gestión y la importancia de la misión, visión y valores de Euskaltel, donde el comportamiento ético es la clave de todas nuestras actuaciones, para ello se hace entrega a todo el personal de una copia del código deontológico, podemos destacar que no ha habido casos de corrupción de empleados.

Una herramienta fundamental para la comunicación y participación internas es la Encuesta de Satisfacción de las personas que se realiza cada dos años. En 2005 se realizó la última encuesta mostrando en su comparativa con otras empresas del sector y del entorno altos niveles de satisfacción entre nuestros empleados, a la vez que ha permitido identificar áreas de mejora para mejorar las políticas y planes de Recursos Humanos, las acciones llevadas a cabo en las diferentes áreas de mejora son:

- Revisión del sistema de retribución variable y fijación de objetivos:
  - Aplicación de la retribución variable como consecuencia del nivel de logro de objetivos de Empresa y la valoración individual basada en el desempeño o logro de objetivos individuales
  - Entrevistas dos veces al año, sobre evaluación del desempeño
- Desarrollo de medidas sobre conciliación vida personal-laboral
  - Vacaciones y permisos
  - Parejas de hecho
  - Flexibilidad de horarios en los equipos de trabajo
- Despliegue del liderazgo en Euskaltel
  - Manual del líder de Euskaltel
  - Desarrollo de la competencia liderazgo, dentro del desarrollo competencial con acciones formación desarrolladas a lo largo del 2.006

## **ACCIÓN SOCIAL INTERNA**

Euskaltel continua favoreciendo la comunicación, participación, y cohesión internas a través de actividades de carácter social y cultural.

En 2006 fruto de la encuesta a todas las personas para conocer la percepción sobre las iniciativas de Acción Social Interna, se han puesto en marcha nuevas iniciativas como, por ejemplo, la tienda del empleado. Euskaltel fomenta la realización del deporte, para ello existe asimismo un convenio con el polideportivo del ayuntamiento de Zamudio para el uso gratuito de algunos servicios de sus instalaciones por parte de la plantilla de Euskaltel, y un acuerdo similar con la empresa de padel, Esmaspadel, por el que los empleados de la compañía disponen gratuitamente de las canchas para ejercitar este deporte. También al final de año, Euskaltel organiza una gala de fin de año para que todas las personas que componen la plantilla puedan celebrar conjuntamente la fiesta de Navidad y el cierre de año.

Otras acciones avanzadas en clave de acción social son las iniciativas para empleados sobre voluntariado corporativo que definirán nuestro Plan de Voluntariado 2007-2009, la definición del Plan Familia para ayudar a las familias de

empleados con discapacidad y las acciones para empleados que se desarrollan en Navidad con la Fiesta del Olentzero que convoca a nuestras familias a una jornada lúdica en las instalaciones de Euskaltel, y la Fiesta del Empleado que tiene como objetivo favorecer la cercanía y el intercambio interdepartamental en un ambiente distendido y relajado.

Nuestras personas 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. Algunas de las más significativas son:

- Complemento salarial a la prestación de Seguridad Social en situación de IT por cualquier causa, ha supuesto un coste de 173.726 euros.
- Seguro de accidentes: supone una prima anual de 23.293,85€
- Ayuda familiar discapacitado: 150€/mes por familiar, habiendo un total de seis familias afectadas por lo que el coste total de esta ayuda asciende a 900€/mes.
- Producto empleado relacionado con los servicios que presta Euskaltel, suponiendo al año un total de 37.000 euros en beneficios para los empleados.

#### 5.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD: EQUIPO HUMANO

##### EVOLUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006
<b>CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO HUMANO</b>			
PERSONAS EN PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE	499	509	526
NÚMERO DE MUJERES	177	184	200
NÚMERO DE HOMBRES	322	325	326
NÚMERO DE MUJERES DIRECTIVAS	2	3	3
NÚMERO DE HOMBRES DIRECTIVOS	21	22	22
PERSONAS CON CONTRATO INDEFINIDO	492	500	518
PERSONAS CON CONTRATO TEMPORAL	7	9	8
PERSONAS CON REDUCCIÓN VOLUNTARIA DE JORNADA	26	34	26
EDAD MEDIA DE LAS PERSONAS EN PLANTILLA	34	35	36,3
<b>VARIACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO HUMANO</b>			
NÚMERO TOTAL DE ALTAS	19	24	38
ALTAS CON CONTRATO INDEFINIDO	13	20	34
ALTAS CON CONTRATO TEMPORAL	6	4	4
NÚMERO TOTAL DE BAJAS	18	14	17
BAJAS POR EXCEDENCIA VOLUNTARIA	9	6	8
BAJAS VOLUNTARIAS	5	3	6
BAJAS POR OTRAS CAUSAS	4	5	3
ÍNDICE DE ROTACIÓN EXTERNA	3,6%	2,75%	2,22%
<b>CUALIFICACIÓN DEL EQUIPO HUMANO</b>			
PERSONAS CON TITULACIÓN SUPERIOR	255	256	272
PERSONAS CON TITULACIÓN MEDIA	73	76	130
PERSONAS CON TITULACIÓN TÉCNICA	129	130	80
PERSONAS CON OTRA TITULACIÓN	42	47	44
<b>UBICACIÓN DEL EQUIPO HUMANO</b>			
PERSONAS EN LA SEDE DE ZAMUDIO/ DERIO	473	478	490
PERSONAS EN LA SEDE DE DONOSTIA	22	26	30
PERSONAS EN LA SEDE DE GASTEIZ	1	2	3
PERSONAS EN LA SEDE DE MADRID	3	3	3

## FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006
<b>CÓMPUTOS GENERALES</b>			
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	16.660	23.813	34.531
NÚMERO DE SESIONES FORMATIVAS	105	178	166
NÚMERO DE PERSONAS PARTICIPANTES	487	478	489
% DE HORAS DE FORMACIÓN POR PERSONAS EN PLANTILLA	33,39	46,79	66,13
VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS (1 a 10)	8,62	8,36	7,12
<b>FORMACIÓN ESPECÍFICA</b>			
HORAS DE Formación en competencias personales	2.808	10.187	19.646
HORAS DE Formación en HABILIDADES DE NEGOCIO	5.049	2.255	3.102
HORAS DE Formación en habilidades DE GESTIÓN	2.031	6.555	4.704
HORAS DE Formación TÉCNICA PARA TÉCNICOS	6.132	4.223	6.354
HORAS DE Formación TÉCNICA PARA NO TÉCNICOS	640	593	2.281
<b>FORMACIÓN EN EUSKERA</b>			
NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN	31.104	55.080	55.653
NÚMERO DE SESIONES FORMATIVAS	2.430	2.628	2.655
NÚMERO DE PERSONAS PARTICIPANTES	145	192	194

## SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ESPECIFICACIÓN	2004	2005	2006
NÚMERO TOTAL DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	343	355	394
ÍNDICE DE ASISTENCIA (personas que solicitan reconocimiento)	68,74%	70,02%	75,04%
ÍNDICE DE SEGUIMIENTO (personas con asistencia consecutiva)	70,55%	72,68%	73,86%
NÚMERO DE SESIONES FORMATIVAS SOBRE PREVENCIÓN	7	24	13
ÍNDICE DE INCIDENCIA (accidentes por cada cien mil personas)	201,01	986,06	574,62
ÍNDICE DE GRAVEDAD (jornadas perdidas por cada mil horas)	0,01	0,04	0,07
TASA DE ABSENTISMO	3,42	3,38	4,11

**IDENTIFICARSE CON LAS NECESIDADES DE NUESTRA COMUNIDAD****6.1.- COLABORACIÓN EN INICIATIVAS INSTITUCIONALES Y SOCIALES**

COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD  
COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES DEL PAÍS VASCO  
INICIATIVAS CULTURALES Y AMBIENTALES  
ACTIVIDADES Y EVENTOS DE CARÁCTER DEPORTIVO  
DIFUSIÓN Y FOMENTO DEL USO DEL EUSKERA  
APOYO A COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE PRECARIEDAD

**6.2.- COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS: LA RED DE EUSKALTEL  
DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTOS

**6.3.- FUNDACIÓN EUSKALTEL**

ACCIONES FORMATIVAS  
PROYECTOS EUROPEOS: FAMILIA, TELEVISIÓN E INTERNET  
ACTIVIDAD INSTITUCIONAL  
PROMOCIÓN DEL EUSKERA  
EUSKAL ENCOUNTER14  
PROYECTO ETSEDI

**6.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD: ACCIÓN SOCIAL**

TIPO Y NÚMERO DE ACTIVIDADES  
NÚMERO DE COLABORACIONES POR TIPO DE ENTIDADES  
DISPONIBILIDAD SOCIAL DE INFRAESTRUCTURAS

## **6.1.- COLABORACIÓN EN INICIATIVAS INSTITUCIONALES Y SOCIALES**

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. Mediante la participación y colaboración en aquellas iniciativas institucionales y sociales que promueven el progreso y el bienestar de la comunidad pretendemos establecer vínculos sólidos y duraderos con nuestro entorno y comprometernos activamente en su desarrollo.

Este compromiso tiene su reflejo en la actividad ordinaria de Euskaltel y se canaliza fundamentalmente a través de la Dirección de Relaciones Institucionales dependiente de la Secretaría General. La participación y contribución de Euskaltel se materializa a través de convenios, acciones de patrocinio, actividades de la Fundación Euskaltel, y aportaciones de carácter económico y no económico. A modo de resumen se detallan las actividades impulsadas por nuestra empresa en el ámbito comunitario, provincial y local en 2006 que se concretan en las siguientes líneas de actuación:

### **COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD**

La comunicación es, en la actualidad, un valioso instrumento no sólo para dar a conocer la visión y las actividades de cada empresa, sino también para promover la identidad corporativa y favorecer la transparencia, el intercambio y la colaboración con los distintos grupos de interés. El *"Plan de Comunicación de Euskaltel"* aborda esta actividad desde una perspectiva amplia, promoviendo canales comunicativos que se orientan tanto hacia el interior como al exterior, y tratando de fortalecer los vínculos con todos los grupos de interés. No en vano *"el compromiso con la comunidad"* constituye uno de los rasgos definitorios de la misión de nuestra empresa.

El *"Informe Anual"* de Euskaltel ofrece a la sociedad en general una amplia información sobre los resultados y las actividades más relevantes de la empresa y, además de editarse desde 1998 en soporte papel, su contenido puede también consultarse íntegramente en la página web. Se emite conjuntamente con la Memoria de Sostenibilidad.

La página web ([www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)) constituye un canal estable que aporta información sobre la estructura organizativa y accionarial, y la oferta de productos y servicios a los diversos grupos de interés y a la sociedad en general. También facilita a los clientes la gestión de los servicios que tienen contratados, así como el envío de consultas y sugerencias. Asimismo nuestra empresa tiene operativo un Call Center, un servicio gratuito de Información y Atención a Clientes, y dispone de 147 puntos de venta y atención especializada en todo el País Vasco.

Por lo que hace a soporte papel, desde el año 2004 Euskaltel edita con periodicidad trimestral y distribuye a todos los puntos de venta *"la revista naranja"* que contiene secciones con información sobre nuevos productos telemáticos, servicios, iniciativas, productos, y promociones de la empresa, y otros reportajes sobre temas actuales. De próxima aparición es la revista *"prest"* (*revista de tecnología y telecomunicaciones para la empresa*), con la que Euskaltel quiere compartir con el entramado empresarial vasco información y conocimiento en materia de tecnología y telecomunicaciones.

Por otra parte, Euskaltel acude habitualmente a foros empresariales y profesionales u otros lugares de encuentro, en los que da cuenta de la actividad de la empresa en distintas áreas. Esta labor de divulgación se complementa con la participación de

nuestra empresa en distintas asociaciones, unas de carácter empresarial, otras vinculadas específicamente al sector de las comunicaciones.

#### **ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPA EUSKALTEL**

ADEGI ( Asociación de Empresarios de Gipuzkoa)  
AERCE (Asoc. Española de Resp. De Compras y Existencias)  
AETIC (Asociación de empresas de Electrónica, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones)  
AOC (Asociación de operadores de cable)  
APD ( Asociación para el progreso de la dirección)  
ASOCIACION ESPAÑOLA DE COMERCIO ELECTRONICO  
ASTEL (Asociación de empresas operadoras y de servicios de telecomunicaciones)  
BILBAO METROPOLI 30  
BIZKAIA XEDE  
CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia)  
CLUB FINANCIERO DE BILBAO  
CLUSTER AUDIOVISUAL DE EUSKADI  
CLUSTER DE CONOCIMIENTO (Conocimiento en gestión empresarial)  
COTEC (Fundación COTEC para la innovación tecnológica)  
ECOEMBALAJES ESPAÑA, S.A ECOEMBES  
ESI ( European Software Institute)  
ETSI ( European Telecommunications Standards Institute)  
EUSKALIT/FUNDACION VASCA PARA LA CALIDAD  
FUNKO (Confederación Vasca de Fundaciones)  
GAIA (Asociación Cluster de Telecomunicaciones)  
INKOLAN (Información y Coordinación de Obras)  
IZAITE (Asociación de empresas vascas por la sostenibilidad)  
PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS DE ESPAÑA (ASEPAM)  
SEA-EMPRESARIOS ALAVESES  
CIRCULO DE EMPRESARIOS VASCOS

#### **COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES DEL PAÍS VASCO**

La colaboración con instituciones públicas y privadas constituye uno de los objetivos de nuestra actividad, de ahí que mantengamos y fomentemos las relaciones estables con un buen número de ellas a través de acuerdos de cooperación con Diputaciones Forales, Ayuntamientos, Patronales Empresariales, Cámara de Comercio Guipuzcoana y otras entidades.

Esta forma de intercambio permite a Euskaltel, por una parte, cooperar en acciones que producen beneficios sociales en entornos y ámbitos geográficos muy diversos y, por otra, participar en iniciativas que tienen que ver de manera más específica con la actividad de nuestra empresa, en especial, las relacionadas con la difusión de la sociedad de la información en el País Vasco.

Como muestra de su importancia Euskaltel elabora un calendario anual de visitas institucionales a su sede invitando a asociaciones empresariales, partidos políticos, representantes de la Universidad, ayuntamientos, y otras entidades con el fin de conocernos y ofrecer una visión de nuestro trabajo, instalaciones y personas que hacen posible el proyecto. Además con ello se refuerza un objetivo fundamental para la empresa: Ponemos en práctica uno de nuestros principales valores, la "cercanía".



## **INICIATIVAS CULTURALES Y AMBIENTALES**

Euskaltel participa regularmente en la financiación de iniciativas orientadas a públicos muy variados, que abarcan distintos ámbitos: musical, artístico, festivo, o de divulgación. En el año 2006, en el ámbito musical, nuestra empresa ha colaborado con actividades de fomento de la ópera como la promoción de la temporada de la OLBE-ABAO, así como la promoción del musical de Fama con el que se presentó en el mes de agosto dentro de la programación del Palacio Euskalduna y en la celebración de diversos conciertos de rock.

En cuanto a las iniciativas de carácter artístico, a la colaboración con el Museo de Bellas Artes podíamos destacar la colaboración con exposiciones, como la de fotos de paraolímpicas conjuntamente con Saiatu. Asimismo Euskaltel, al igual que en los años precedentes, ha colaborado en el patrocinio de las fiestas de Gasteiz, Donostia y Bilbao.

Por lo que se refiere a actividades de carácter ambiental, estamos especialmente comprometidos con la iniciativa "Garbibide", impulsada por el Departamento de Medio Ambiente y Acción Territorial de la Diputación Foral de Bizkaia. "Garbibide" pretende fomentar la educación ambiental desde edades tempranas, y se canaliza a través del "pasaporte ambiental", un documento que certifica a sus titulares por su contribución al cuidado del medio ambiente. Asimismo, se organiza anualmente una fiesta del Medio Ambiente en la que nuestra empresa colabora.

Euskaltel colabora también con la Fundación Naturgintza cuyas actuaciones se encaminan a la conservación y la mejora de la diversidad biológica y paisajística, a la dinamización de la cultura ambiental, y a la promoción de actividades recreativas en la naturaleza. Euskaltel ha promocionado también diversas acciones de movilidad municipales como la que tuvo lugar en el 2006 con el ayuntamiento de Durango o el día sin coche de Getxo o la iniciativa de proporcionar bicicletas municipales para fomentar circuitos viales más saludable con iniciativas como la desarrollada con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

## **ACTIVIDADES Y EVENTOS DE CARÁCTER DEPORTIVO**

Además de nuestro principal patrocinio que es el equipo ciclista y su marea naranja que año tras año nos lleva a repetir nuestra ya conocida camiseta naranja, son muchos y variados los eventos en los que estamos presentes.

Destacaremos los derbys vascos de fútbol y baloncesto, pruebas de atletismo como la Behobia San Sebastián, la media y maratón de Donostia, la Bilbao-Bilbao, marchas reguladas como la organizada por Hiru Handiak.

Otras como el criterium internacional de ciclocross de Igorre, la Emakumeen bira de Iurreta, el memorial Ricardo Otxoa o las galas de deporte de los tres territorios vascos.

Contamos con un equipo femenino de montaña que este año se ha visto agasajado en la figura de Josune Bereziartu con el premio a la mejor imagen deportiva vasca o con los Hermanos Pou que no dejan de cosechar éxitos allá donde se lo proponen.

No podemos olvidar por último nuestra participación en el patrocinio de la pelota vasca.

## **DIFUSIÓN Y FOMENTO DEL USO DEL EUSKERA**

El "Plan de Euskera" de nuestra empresa, puesto en marcha en 2003, pretende potenciar su uso en las relaciones internas y externas, así como incrementar las

competencias lingüísticas de las personas que trabajan en Euskaltel. En el ámbito externo, se asume el bilingüismo en la comunicación y la documentación escrita de la empresa. En cuanto a su uso hablado, se plantea un esfuerzo de adecuación en todas las comunicaciones externas, especialmente con los clientes. En el ámbito interno el objetivo es asegurar el bilingüismo en todos los soportes escritos e incrementar el uso del euskera como lengua de trabajo, tanto a nivel hablado como escrito. Para el logro de estos objetivos Euskaltel ha puesto en marcha un plan específico de formación dirigido al equipo humano.

Euskaltel colabora en la celebración de las cuatro fiestas en pro del euskera que tienen lugar anualmente en Bizkaia, Gipuzkoa, Álava y Navarra: Ibilaldia, Kilometroak, Araba Euskaraz y Nafarroa Oinez. En estos Territorios Euskaltel organiza actividades de carácter didáctico dirigidos a los más pequeños.

También colabora con el patrocinio a EHIGE (Asociación de Madres y Padres de Alumnos de Euskal Herria/Euskal Herrriko Ikasleen Gurasoen Elkarte) en la organización de la fiesta a la Escuela Pública Vasca, y mantiene su participación en la Feria del Libro y Disco de Durango organizada por la Asociación Gerediaga.

## **APOYO A COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE PRECARIEDAD**

Además de toda la actividad desarrollada en este campo por la Fundación Euskaltel, nuestra empresa realiza otras contribuciones y donaciones a fundaciones vinculadas a situaciones de exclusión social, asociaciones de afectados por diversas enfermedades, y organizaciones no gubernamentales.

Euskaltel ha tomado parte en la Gala de Síndrome de Down, que tuvo lugar en el Palacio Euskalduna en el mes de junio, así como el concierto con Fundación Etorkintza, cuyo objeto era lograr fondos para abrir nuevas líneas de investigación en la lucha contra el cáncer infantil con las que abrir nuevas esperanzas a la sociedad que vive este gran problema u otras acciones de apoyo al mundo de la discapacidad como el patrocinio a la paraolímpica de Basauri, el criterium Zuzenak y nuestro compromiso al cumplimiento de la LISMI (Ley de Integración del Minusválido) en nuestros procesos de selección, contratación y patrocinio.

## **6.2.- COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

La incorporación efectiva de la ciudadanía a la sociedad de la información depende fundamentalmente de tres frentes de actuación: el desarrollo de infraestructuras como garantía de calidad y de oferta de alternativas reales a la sociedad, que permitan la conectividad en las proximidades o en el propio domicilio de los usuarios; la disponibilidad de equipamientos por parte de la gran mayoría de la sociedad; y una labor informativa, divulgativa y didáctica que facilite el uso de las tecnologías. Todo ello debe lógicamente ser complementado por una oferta amplia de productos, servicios y contenidos que estén a disposición de los usuarios.

Euskaltel, en su condición de empresa con voluntad de liderazgo en el sector de las telecomunicaciones del País Vasco, y cuya vocación es "satisfacer de forma integral las necesidades de telecomunicaciones de los clientes del País Vasco", está desarrollando iniciativas en cada uno de los tres frentes de actuación señalados, procurando el beneficio mutuo, y actuando desde el convencimiento de que el crecimiento de nuestro proyecto tiene sentido en tanto produzca beneficios al conjunto de la comunidad.

## **DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS: LA RED DE EUSKALTEL**

El despliegue de una red propia de telecomunicaciones constituye la mayor apuesta estratégica de EUSKALTEL en lo que se refiere al desarrollo de infraestructuras. Una característica diferenciadora de dicha red – basada en tecnologías acordes con los estándares internacionales más avanzados – frente a las de otros operadores, es que lleva la fibra óptica hasta los propios usuarios o bien a nodos de servicio muy próximos a los mismos, conectándolos a éstos por medio de la tecnología de acceso más adecuada en cada caso.

Esta infraestructura constituye una garantía de futuro para los Clientes de EUSKALTEL, porque además de permitir integrar todos los servicios de telecomunicaciones que se demandan en el presente, está preparada para soportar y/o adaptarse rápidamente a nuevos servicios que puedan demandarse en los próximos años.

En cuanto a su presencia geográfica, a finales de 2006 el despliegue masivo de la red de fibra óptica de EUSKALTEL ya se había extendido a setenta y nueve municipios del País Vasco, que en conjunto engloban aproximadamente el 90% de la población. Durante ese último ejercicio, además de continuar con altos ritmos de crecimiento de la red en las tres capitales, se han incorporado ocho municipios de menor tamaño con núcleos de población de menor densidad y varios polígonos industriales.

Como referencia, a finales de 2006, la red de EUSKALTEL disponía de un algo más de 3.435 Km. de cables de fibra óptica tendidos – lo que supone aproximadamente 260.000 Km. de fibra óptica - siendo potenciales beneficiarios de dicha infraestructura algo más de 740.000 hogares y 160.000 establecimientos del País Vasco. La cobertura lograda hasta ese momento asegura el acceso a los servicios de telecomunicaciones a un 78% de la población del País Vasco, incluidos amplios sectores con una situación socioeconómica menos favorable.

Por otro lado, en paralelo al despliegue de la red de fibra óptica, EUSKALTEL está desarrollando el proyecto “Banda Zabala”, consistente en el despliegue en la CAPV de una red de acceso inalámbrica de tecnología WIMAX orientada a municipios y núcleos de población de pequeño tamaño o muy diseminados y con escaso desarrollo empresarial, que habían ido quedando al margen de los planes de despliegue de los operadores y por tanto sin acceso a las nuevas tecnologías de información. Ante este hecho, una de las acciones incluidas por el Gobierno Vasco dentro del “Plan Euskadi en la Sociedad de la Información” orientadas a paliar esta situación, ha sido la creación de la empresa pública Itelazpi S.A., que en diciembre de 2004 adjudicó a EUSKALTEL el desarrollo del proyecto “Banda Zabala” antes mencionado.

Más concretamente, se trata de hacer accesibles, a través de la tecnología WIMAX, los servicios de voz y banda ancha a una población aproximada de 90.000 habitantes. Así, a finales de 2006, ya eran 164 los municipios con cobertura total o parcial de esta tecnología de acceso.

Es importante destacar que con el fin de asegurar los máximos niveles de fiabilidad y calidad de servicio para todos los Clientes, la arquitectura de la red contempla diferentes mecanismos para garantizar la continuidad del funcionamiento de los elementos vitales de la misma en caso de emergencia. Por ejemplo, los equipos considerados críticos están redundados, se dispone de baterías en todos los nodos de servicio y adicionalmente de grupos electrógenos autónomos en todos los centros principales; además de ello, la configuración en anillo de la red de fibra

óptica permite tener la mayor parte del equipamiento con su conectividad redundada, etc.

Adicionalmente a las soluciones técnicas, la atención y el servicio permanente a los Clientes quedan garantizados por la disponibilidad de personal altamente especializado que está permanentemente disponible y dotado de los medios necesarios para desplazarse y actuar en todos los puntos de la red, incluso bajo situaciones meteorológicas muy adversas.

El compromiso de EUSKALTEL es seguir mejorando su red y desplegando estas infraestructuras u otras alternativas en los próximos años, incrementando la cobertura de la población y empresas del País Vasco, y poder seguir poniendo a su disposición los servicios de telecomunicaciones más avanzados.

## **DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTOS**

Euskaltel ha participado activamente en programas impulsados por el Gobierno Vasco para acelerar la incorporación de la ciudadanía y las empresas del País Vasco a la Sociedad de la Información. A lo largo de 2006 Euskaltel colaboró por ejemplo en diversos proyectos liderados por la SPRI para el impulso de la Seguridad en Internet, dentro de programas como Konekta Zaitetz-Backup Remoto o Konekta Zaitetz Microempresas.

En el primero de ellos, junto con el lanzamiento por la SPRI del programa Konekta Zaitetz-Backup Remoto, Euskaltel decidió preparar y lanzar al mercado también su nuevo servicio de "Backup Online", el cuál permite a los clientes de Euskaltel realizar copias de seguridad de datos almacenados en sus PCs y portátiles en un centro remoto de backup (servidores alojados en el CPD de Euskaltel) a través de Internet. Euskaltel estuvo así entre los primeros proveedores que se certificaron con la SPRI para poder ofrecer en la CAPV un servicio de copia de seguridad de la información de los PCs a través de Internet. Además, Euskaltel desarrolló especialmente en su sistema de facturación la posibilidad de prepagar todo un año de servicio en la primera factura (en lugar de una cuota mensual como se paga el servicio al resto de clientes) como ayuda a que los ciudadanos interesados puedan presentar esta documentación que se les solicita en la SPRI para beneficiarse de una importante subvención en la contratación.

De forma similar, Euskaltel participó en el programa Konekta Zaitetz Microempresas por el que se establecen medidas de apoyo para impulsar la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) en la pequeña empresa (microempresas). En este marco, Euskaltel colaboró con Panda Software para lanzar conjuntamente un Paquete de Seguridad para PC que protegiera tanto el mismo como su conexión a Internet. Las características de una de las modalidades de este paquete de seguridad (antivirus, control parental, firewall,...) permitieron que el cliente pudiera acogerse a la subvención de la SPRI vigente para este concepto. Para ello, al igual que en el caso del servicio de backup, Euskaltel desarrolló especialmente en su sistema de facturación la posibilidad de prepagar todo un año de servicio en la primera factura (en lugar de una cuota mensual como se paga el servicio al resto de clientes) como ayuda a que los interesados pudieran presentar esta documentación y acogerse a dicha subvención.

Por otro lado, de cara a extender y facilitar el uso de Internet en la sociedad, Euskaltel lanzó tanto su servicio de Tarifa Plana Wifi como Konekta 3G. El primero de ellos permitió que cualquier cliente pudiera contratar una tarifa plana para acceder las 24 horas del día con su ordenador portátil a toda la red de Hotspots Wifi de Euskaltel (aeropuertos, hoteles, ferias,...) en lugar de tener que comprar continuos bonos de tiempo en cada ubicación hotspot. El segundo, Konekta 3G,

permite acceder a Internet en movilidad desde el ordenador portátil a través de la nueva tecnología HSDPA de tercera generación, en todas aquellas ubicaciones donde exista cobertura 3G (actualmente casi la totalidad de municipios mayores de 5000 habitantes y a futuro se ampliará aún más para permitir un mayor acceso de la población).

Adicionalmente, y basándose en un proyecto similar de consultoría realizado por la SPRI en años anteriores, Euskaltel ha puesto en marcha a lo largo del 2006 un piloto para la realización de Consultarías Tecnológicas gratuitas a clientes propios. El piloto se centro en realizar un análisis de la situación de cada empresa a nivel tecnológico y que junto con el conocimiento del negocio permitía a Euskaltel proporcionar a cada empresa una serie de recomendaciones a ejecutar a medio y corto plazo. Las recomendaciones que se daban se centraban en; bien mejorar la situación de la empresa respecto al uso que actualmente hace de las TICs y sacar el máximo provecho a las que ya tienen o, si ya hacen en uso eficiente de las mismas indicarles cuales deben ser los próximos pasos a seguir dentro del ámbito tecnológico para mejorar su situación y productividad. Este piloto se ha visto reforzado en Gipuzkoa con el Programa e-micropymes (Cámara de Comercio de Gipuzkoa- Diputación Foral de Gipuzkoa) que además de subvencionar el proceso de consultoría promocionaba a las empresas un Ayudante tecnológico que les facilitaba la posterior implantación de las recomendaciones.

### **6.3.- FUNDACIÓN EUSKALTEL**

La Fundación Euskaltel se constituyó en el año 2000, quedando integrado su Patronato, órgano de gobierno y administración, por los miembros del Consejo de Administración de Euskaltel S.A.

La Fundación es una clara expresión del compromiso de Euskaltel de fomentar el conocimiento en el ámbito de las telecomunicaciones y favorecer las posibilidades más amplias de acceso a todos los ciudadanos y ciudadanas a la sociedad global de la información y la comunicación.

En el análisis de las actividades desarrolladas en el ejercicio 2006 y en cumplimiento del objeto estratégico que persigue la Fundación Euskaltel de promover actividades de investigación, estudio y desarrollo tecnológico, el desarrollo de las posibilidades más amplias de acceso de todos los ciudadanos a la sociedad global de la comunicación y la información y la contribución al progreso y expansión de formación cultural de la misma, preferentemente en los campos de las telecomunicaciones y audiovisual" se ha cumplimentado una programación de actividades y presupuestos por proyectos.

#### **ACTIVIDADES FORMATIVAS**

En el ejercicio 2006 se ha puesto en marcha el sistema de control y acreditación del personal externo que trabaja en funciones de instalación y comercialización de forma que cada nueva alta en el sistema por parte de nuestras contratas o agentes distribuidores desencadene un proceso de formación e identificación de las nuevas contrataciones.

El colectivo abarca a instaladores de red de distribución, red interior, instaladores de mantenimiento, comerciales residenciales y comerciales de punto de venta.

#### **PROYECTOS EUROPEOS: FAMILIA, TELEVISIÓN E INTERNET**

El proyecto Familia, televisión e Internet ha puesto en marcha y divulgado dos proyectos importantes a nivel de contenido y formación en el colectivo educativo:

- Divulgar un CD didáctico para formar a los alumnos y profesores en el uso de las tecnologías, conceptos de navegación, interpretación de las tecnologías, uso responsable de la red y consumo seguro.
- Organizar conferencias hacia el profesorado y los profesionales de la comunicación.

## **ACTIVIDAD INSTITUCIONAL**

Se han llevado a cabo los patrocinios con OLBE ABAO, Quincena Musical, Fundación Guggenheim y Fundación Kursaal. Este año hemos sido especialmente activos como miembros del Patronato Guggenheim articulando eventos patrocinados por Euskaltel como la Teleko Gauda (Noche de las Telecomunicaciones en el País Vasco), que por primera vez se ha celebrado en Bilbao. Euskaltel, Vodafone y Telefónica junto con Ericsson fueron los patrocinadores en una noche con alta representación institucional. Así mismo se ha celebrado en el Auditorio del Museo el Torneo Internacional de Ajedrez Villa de Bilbao y un acto corporativo de empresa.

## **PROMOCIÓN DEL EUSKERA**

Se ha intensificado la relación con organismos y entidades que trabajan y colaboran en pro del euskera. Fruto de esa relación hemos desarrollado actividades de patrocinio que convergen con el desarrollo del Plan de Euskera que Euskaltel está implantando en todas sus áreas.

## **EUSKAL ENCOUNTER 14**

La Euskal Encounter se ha celebrado nuevamente con gran éxito de público, participantes y curiosos. Es un evento en progresión que año a año incrementa su convocatoria. Estamos en un nivel de participación que supera los seis mil asistentes.

En el objetivo que planteábamos esta edición de renovar diseño y espacios la Euskal ha dado un paso significativo. Hemos desarrollado una zona comercial con stands de software y hardware donde los asistentes han podido conseguir servicios, visualizar productos y hasta divertirse con opciones de lo más diversas (música, tuning, etc...).

La apertura institucional se ha constituido como un apartado más en el desarrollo del evento. Esta característica permite a los patrocinadores dar a conocer su marca más allá de la representación estática de una forma presencial, conocer in situ cada una de las ofertas de la party y proponer aportaciones o aspectos de mejora sobre la misma.

Es un evento perfectamente consolidado a nivel de todo el estado. El único punto débil sobre el que hay que abrir una profunda reflexión es que la repercusión en medios fuera de la CAPV sigue siendo discreta pero mejorable.

## **PROYECTO ETSEDI**

Se han desarrollado tres proyectos objetivo del 2006:

- Videoconferencia accesible: De forma escrita, voz o imagen se puede facilitar que personas que viven solas en casa, o discapacitados o personas semidependientes tengan comunicación que les permita vivir de forma autónoma, pero no aislada.
- Sistema Messenger a través de un programa que permita charlar entre contactos previamente autorizados.
- Sistema Skype: software para llamar a otras personas y equipos.

## 6.5.- BALANCE DE ACTIVIDAD: ACCIÓN SOCIAL

### TIPO Y NÚMERO DE ACTIVIDADES

<b>COLABORACIONES</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
TOTAL APORTACIONES*	5.735.676	5.845.948	6.034.000
TOTAL ACCIONES	230	320	284
<b>DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
JORNADAS	3	6	6
PROYECTOS	5	5	6
APOYO A ASOCIACIONES	9	10	10
DIVULGACIÓN	5	8	10
<b>INICIATIVAS CULTURALES Y AMBIENTALES</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
EXPOSICIONES	3	5	8
FERIAS	3	2	4
JORNADAS	6	9	6
CONCIERTOS	6	8	12
FIESTAS	3	5	10
ACTIVIDADES INFANTILES	7	11	10
ACCIONES DIVULGATIVAS	7	10	10
<b>ACTIVIDADES Y EVENTOS DE CARÁCTER DEPORTIVO</b>			
<b>TIPO Y N° DE ACTIVIDADES</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
PATROCINIOS	27	25	28
<b>DIFUSIÓN Y FOMENTO DEL USO DEL EUSKERA</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
EVENTOS	9	9	11
MATERIALES	20	11	20
ACTIVIDADES INFANTILES	5	11	10
JORNADAS	1	1	3
<b>ACTIVIDAD SOCIAL INTERNA</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
OCIO Y SERVICIOS	7	8	8
EVENTOS	2	2	2
<b>DONACIONES A LA COMUNIDAD</b>			
	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
TOTAL APORTACIONES*	4.260	9.260	8.536

\* Cantidades expresadas en euros

### NÚMERO DE COLABORACIONES POR TIPO DE ENTIDADES

ENTIDADES Y Nº COLABORACIONES	2004	2005	2006
DIPUTACIONES	7	8	12
AYUNTAMIENTOS	33	43	120
CÁMARAS DE COMERCIO	1	1	3
FUNDACIONES	5	8	10
ASOCIACIONES	58	60	150
MUSEOS	5	6	6
ONGs	14	20	30
EMPRESAS	37	64	175
UNIVERSIDADES	2	2	2
CLUBS DEPORTIVOS	2	2	2

### DISPONIBILIDAD SOCIAL DE INFRAESTRUCTURAS

COBERTURA	2004	2005	2006
<b>GRADO DE COBERTURA DE LA RED EUSKALTEL</b>			
Nº DE MUNICIPIOS CON COBERTURA DE RED	61	71	79
POBLACIÓN CON COBERTURA DE RED	1.364.251	1.612.205	1.785.896
Nº DE HOGARES CON COBERTURA DE RED	568.438	631.752	740.576
Nº DE EMPRESAS CON COBERTURA DE RED	112.984	136.610	127.755
<b>GRADO DE COBERTURA EN ZONAS POCO POBLADAS</b>			
Nº DE MUNICIPIOS CON COBERTURA DE RED RADIO		103	136
POBLACIÓN CON COBERTURA DE RED RADIO		60.634	78.009
Nº DE HOGARES CON COBERTURA DE RED RADIO		31.351	40.335



## **INDICADORES GRI RESEÑADOS**

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>1- ESTRATEGIA Y ANALISIS</b>	
1.1. Declaración del máximo Responsable de la toma de decisiones de la organización (Director General, Presidente o puesto Equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	7,52
1.2. Descripción de los primero impactos, riesgos y oportunidades.	26,29,37,43
<b>2- PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
2.1. Nombre de la organización.	4,7,10
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	10,25,26
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	18
2.4. Localización de la sede principal de la organización	5
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	10
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	10
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	10
2.8. Dimensiones de la organización informante, incluido: n° empleados, Ventas netas, Capitalización total, Cantidad de productos o servicios prestados.	10,16
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	15,26
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	17,56
<b>3- PARAMETRO DE LA MEMORIA</b>	
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (pj. Ejercicio fiscal, año calendario)	4
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	4
3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	4
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	5
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>	
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria incluido: Determinación de la materialidad; Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria; Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	10-18
3.6. Cobertura de la memoria (p.ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la cobertura de la memoria de GRI, para más información.	4,20
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura	4,10,12,13,20

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
de la memoria.	
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	26
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	4
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (p.ej. fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	4
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	4
<b>INDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>	
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	74
<b>VERIFICACION</b>	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	3
<b>4- GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES</b>	
<b>GOBIERNO</b>	
4.1. La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	18,19
4.2. Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	19
4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	16,19
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	19,56
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	51
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	19
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano del	54,66

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	17,63,66
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	16,18,56,57
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	17,18
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	16,37,39
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	64,65
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o antes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	17,64
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES</b>	
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido (p.ej. Comunidades, Sociedad Civil...)	17
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	16,17
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	14,16,17
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	14,16
<b>5- ENFOQUE DE GESTION E INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO</b>	
<i>Aspecto : Desempeño Económico</i>	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos	10,24,34,51
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	44
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	59
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	24,34

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b><i>Aspecto : Presencia en el Mercado</i></b>	
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	53
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	31,32,34
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	18,31,32
<b><i>Aspecto: Impactos Económicos Indirectos</i></b>	
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	67,68
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	10,35
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>	
<b><i>Aspecto: Materiales</i></b>	
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	41,46
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	41,46
<b><i>Aspecto: Energía</i></b>	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	39,40,46
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	39
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	39
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	39,47
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	40,47,48
<b><i>Aspecto: Agua</i></b>	
EN8 Captación total de agua por fuentes.	40
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	40
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	40
<b><i>Aspecto: Biodiversidad</i></b>	

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	38
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	38
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	38
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	37
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	N.A
<b>Aspecto: Emisiones, Vertidos y Residuos</b>	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	44,48
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	44,48
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	44
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	44,48
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	44,48
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	44
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	42,43
EN23 N° total y volumen de derrames accidentales más significativos.	44
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos, I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	43
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	44
<b>Aspecto: Productos y Servicios</b>	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	38
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	42,48

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>	
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	39
<b>Aspecto: Transporte</b>	
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	46
<b>Aspecto: General</b>	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	46
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRACTICAS LABORALES Y ETICA DEL TRABAJO</b>	
<b>Aspecto: Empleo</b>	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	50,51,60
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	50,52,60
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	51,56,57
<b>Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores</b>	
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	52
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preavisos relativos a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	57,58
<b>Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo</b>	
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	56,57
LA7 Tasas de Absentismos, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	51,56,61
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	56
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	56,57

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b><i>Aspecto: Formación y Educación</i></b>	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado.	53,54,56,61
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	51,54,61
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	51
<b><i>Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades</i></b>	
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	53
LA14 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	51,60
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS.</b>	
<b><i>Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento</i></b>	
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	33,51
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	31,33,51
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	61
<b><i>Aspecto: No Discriminación</i></b>	
HR4 N° total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	51,70 Nota Aclaratoria N°1, pág.83
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	51
<b><i>Aspecto: Explotación Infantil</i></b>	
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	51
<b><i>Aspecto: Trabajos Forzados</i></b>	



<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	51
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	56
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>	
HR9 Número Total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N.A.
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD</b>	
<b>Aspecto: Comunidad</b>	
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	14,63
<b>Aspecto: Corrupción</b>	
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	22,58
SO3 Porcentaje de empleados formado en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	58
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	58
<b>Aspecto: Política Pública</b>	
SO5 Posición en las políticas publicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Nota aclaratoria N° 2, pág.83
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Nota aclaratoria N° 3, pág.83
<b>Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal</b>	
SO7 Numero total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Nota aclaratoria N° 4 pág.83
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>	
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	21,29,39

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS</b>	
<i><b>Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente</b></i>	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en la que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	28,31
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	28,30,35
<i><b>Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios</b></i>	
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	28,31
PR4 Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	30,35
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	28,30
<i><b>Aspecto: Comunicaciones de marketing</b></i>	
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	28,29 Nota Aclaratoria N°5 pág.83
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	29,30
<i><b>Aspecto: Privacidad del Cliente</b></i>	
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	30,31
<i><b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b></i>	
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	28,29,31

## NOTAS ACLARATORIAS

Nº 1 - Euskaltel no está adherida a ningún Código Voluntario en materia de comunicaciones de Marketing, incluida la publicidad.

Nº 2 – Los mecanismos son los establecidos en el Código Deontológico y de Conducta, y nuestra política general de Gestión de Riesgos.

Nº 3 – Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.

Nº 4 – No consta decisión oficial alguna que afecte a nuestra empresa en esta material.

Nº 5 – No se ha recibido ninguna reclamación por incidentes derivados de incumplimientos de las leyes, o derivadas de posible discriminación con origen en campañas publicitarias, aunque si hemos recibido una reclamación en nuestra dirección [rse@euskaltel.com](mailto:rse@euskaltel.com) derivada de una actividad lúdica (convención de Canal Directo Empresa) donde los clientes invitados participaron de un espectáculo que tubo como protagonistas únicamente a deportistas masculinos, no considerándose por un cliente como ejemplo representativo del perfil deportista vasco y de los clientes de Euskaltel.

## Suplemento de Telecomunicaciones

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
INDICADOR	PÁGINAS
<b>OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA</b>	
<i>Inversiones</i>	
IO1 Inversiones en el desarrollo de redes de telecomunicaciones por país/región	24,35
IO2 Costes netos de las obligaciones de servicio universal	N.A.
<i>Seguridad y Salud</i>	
IO3 Prácticas que aseguran la seguridad y salud de personal de instalación y mantenimiento de mástiles, estaciones base y otras instalaciones.	38
IO4 Cumplimiento con de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por los terminales.	N.A.
IO5 Cumplimiento de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por las estaciones base.	38
IO6 Prácticas y políticas establecidas respecto a la Specific Absorption Rate (SAR) de terminales.	38
<i>Infraestructuras</i>	
IO7 Descripción de Políticas y Prácticas en relación con el emplazamiento de antenas, incluyendo la consulta a las partes interesadas, emplazamientos compartidos e iniciativas para reducir impactos visuales.	38
IO8 N° y % emplazamientos que comparten y reaprovechan estructuras.	38
<b>PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>	
<i>Inclusión digital: acceso a los servicios de telecomunicaciones</i>	
PA1 Políticas para permitir el desarrollo de la infraestructura de telecomunicación y acceso a productos y servicios en áreas remotas y poco pobladas.	24,67,72
PA2 Políticas y prácticas para eliminar barreras del acceso a los servicios incluyendo: idioma, cultura, educación, ingresos, discapacidad y edad.	68,69,70
PA3 Políticas y prácticas para asegurar la disponibilidad y fiabilidad de los productos y servicios de telecomunicaciones, indicando si es posible la duración y localización de incidencias al respecto.	28,29
PA4 Cuantificar el nivel de disponibilidad de los servicios de telecomunicación en las áreas en las que opera la empresa.	67,72
PA5 Tipo de servicios de telecomunicaciones dirigidos y utilizados por sectores de bajos ingresos de la población.	67
PA6 Programas para ofrecer y mantener servicios de comunicación en situaciones de emergencia.	67,68

<b>INDICADORES GRI RESEÑADOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b><i>Acceso a contenidos</i></b>	
PA7 Políticas relativas a la gestión de asuntos de derechos humanos relativos al acceso y uso de telecomunicaciones (ejemplo: participación en iniciativas relacionadas con la libertad de expresión, censura, limitación de accesos, registro, temas de seguridad en colaboración con el gobierno, robos, crímenes, contenidos no éticos, protección de niños, etc.)	69
<b><i>Relaciones con los clientes</i></b>	
PA8 Políticas y prácticas relativas a la comunicación de asuntos relacionados a campos electromagnéticos.	63
PA9 Inversión total en actividades de investigación sobre campos y salud. Descripción de aquellos en los que se está participando actualmente y los que ha fundado la organización.	N.A.
PA10 Iniciativas para garantizar la claridad de tarifas y facturas.	29
PA11 Iniciativas para informar a los consumidores acerca del uso responsable, eficiente y respetuoso con el Medio Ambiente de los productos.	28,42
<b><i>APLICACIONES TECNOLÓGICAS</i></b>	
<b><i>Consumo eficiente de recursos</i></b>	
TA1 Aportar ejemplos de la eficiencia de recursos en los productos y servicios proporcionados.	39,40,42,43,44
TA2 Ejemplos de productos, servicios o aplicaciones de telecomunicaciones, que tengan el potencial de reemplazar físicamente objetos (ejemplo: una agenda por una base de datos en la red o un viaje por una videoconferencia).	39,40,42,43,44
TA3 Revelar cualquier cuantificación de transporte y/o cambios de recursos derivados del uso por el cliente de los productos o servicios de telecomunicaciones enumerados arriba. (Aportar alguna indicación de escala, tamaño del mercado o ahorros potenciales).	N.D.
TA4 Indicar la estimación del efecto rebote (consecuencias indirectas) del uso de los productos y servicios mencionados arriba, así como las lecciones aprendidas para futuros desarrollos. Esto puede incluir las consecuencias tanto sociales como medioambientales.	N.D.
TA5 Descripción de las prácticas relativas a los derechos de propiedad intelectual y a las tecnologías de procedencia abierta (open source technologies).	28

<b><i>ENFOQUE DE LA DIRECCION (DMA)</i></b>	<b>PAGINAS</b>
<i>Económico - Financiero</i>	10-11, 24-27
<i>Medio Ambiente</i>	11-12, 37-38
<i>Trabajo</i>	12-14, 50-53
<i>Derechos Humanos</i>	12-14, 33, 51
<i>Sociedad</i>	12-18, 63-68
<i>Responsabilidad de Producto</i>	12-14, 28-33

## 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 respetuosas con el medio ambiente.	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	Idem 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 materialbilidd tanto a)informando sobre el indicador b)explicando la razón de la omisión	

