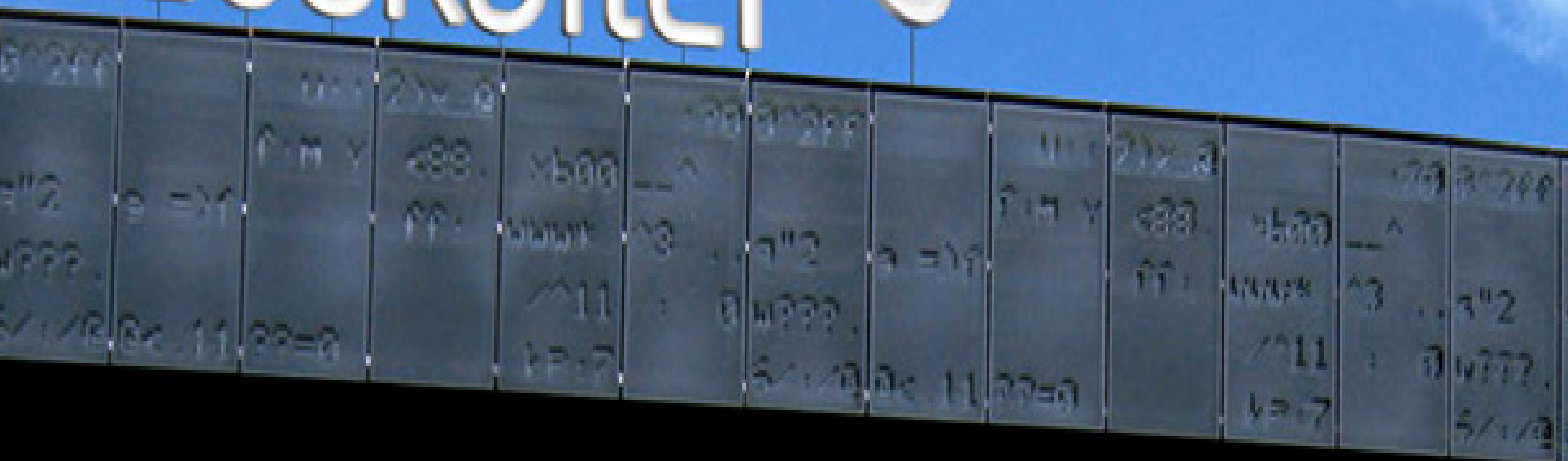


euskaltel



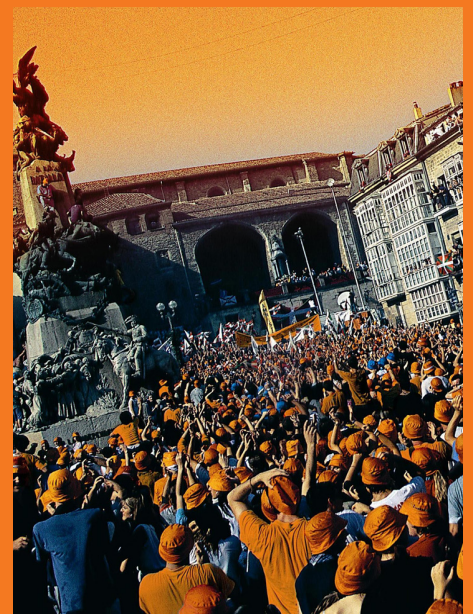
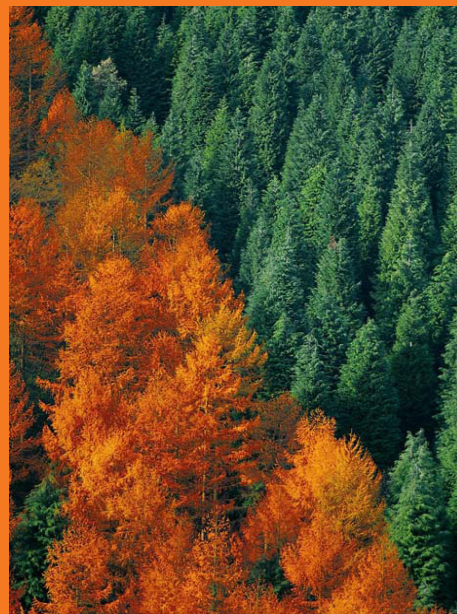
2012

Memoria de Responsabilidad Corporativa  
GRI A+

## Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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

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



# índice

Verificación de la Memoria de Responsabilidad	4
Declaración del Presidente	5-6
Presentación de Euskaltel	7-21
Responsabilidad Social	22-31
Relación con los Clientes	32-35
La Red	36-40
Medio Ambiente	41-50
Relación con los Proveedores	51-53
Nuestro Equipo Humano	54-61
Nuestro Compromiso Social	62-67
Indicadores GRI Reseñados	68-74

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

### VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 020/2013**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

**EUSKALTEL, SA**

Titulada: ***MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2012***

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A\***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.0 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 5 de julio de 2013, 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-004/13 de fecha 16 de enero de 2013 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://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 12 de julio de 2013

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

# Declaración del Presidente

Compromiso con la sociedad y transparencia en la gestión

Generar valor y resultados para nuestros socios, fomentar la realización personal y profesional de nuestras personas, ofrecer los mejores productos y servicios a nuestros clientes y ser una empresa generadora de riqueza y vinculada a la sociedad en la que desempeñamos nuestra actividad, son las vertientes de una misma clave estratégica: gestionar de manera excelente las emociones del cliente como elemento diferenciador. Esta es nuestra principal seña de identidad y objetivos para el ciclo estratégico 2012-2016.

Euskaltel se caracteriza por dar prioridad a los valores. Los valores que asumimos constituyen nuestro ADN, describen nuestra cultura empresarial y proyectan nuestra imagen corporativa. La profesionalidad, la dedicación, la perseverancia, la disponibilidad al cambio, el gusto por las cosas bien hechas y la búsqueda de la satisfacción del cliente, contribuyen a situarnos como empresa líder en el País Vasco.

Ese liderazgo se ha traducido en 2012 en la consecución de los mejores resultados de nuestra historia, a pesar del fuerte impacto de la crisis económica y la desaceleración

en el sector de las telecomunicaciones. Este resultado ha sido posible gracias a la gestión eficiente de costes y a la oferta de servicios avanzados de telecomunicaciones de máxima calidad a precios adaptados a cada segmento del mercado.

Paralelamente, Euskaltel desarrolla una intensa labor de patrocinio en el ámbito social, apoyando y fomentando iniciativas en favor de la conciliación, la igualdad y el respeto a la diversidad, e impulsando el desarrollo de la vida digital en nuestra sociedad. En lo referente a la gestión ambiental, apostamos por minimizar la huella de carbono de acuerdo con la visión del Basque Ecodesign Center, entidad con sede en el País Vasco, y constituida en un marco de colaboración entre empresas del sector privado y el Gobierno Vasco, cuyo objetivo es el diseño y la ejecución de proyectos innovadores de ecodiseño, que nos llevará a definir en 2013 la huella de carbono de productos y servicios.

El mercado vasco ha mostrado un año más su confianza en la calidad y variedad de los productos y servicios avanzados de telecomu-



nicaciones de Euskaltel, desarrollados sobre redes de fibra óptica de última generación y su red de telecomunicaciones móviles, y la cercanía en la atención y el conocimiento del cliente que ofrece un operador como Euskaltel, que desarrolla su actividad estrechamente unida a su mercado.

Estos son los factores de sostenibilidad de nuestro proyecto y de los que damos cuenta en esta Memoria Corporativa que integra la información económica, social y ambiental alineada con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con cuyos objetivos, este año 2013, renovamos nuestro compromiso. Con esta forma unificada de presentar nuestros resultados, ofrecemos nuestro Informe de Progreso Integrado Corporativo, en una apuesta clara por la transparencia y la sostenibilidad, pilares sobre los que se sustenta nuestra labor en la Sociedad.

Alberto García Erauzkin  
Presidente

“Euskaltel se caracteriza por dar prioridad a los valores. Los valores que asumimos constituyen nuestro ADN, describen nuestra cultura empresarial y proyectan nuestra imagen corporativa”



# Presentación de Euskaltel



# Presentación de Euskaltel

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

## Presentación y Alcance de la Memoria

Euskaltel presenta su Memoria de Responsabilidad Corporativa, cumpliendo, de esa manera, el ciclo anual establecido para la presentación de este tipo de memorias. Así, en ésta su octava Memoria, Euskaltel publica la información correspondiente al año 2012. El alcance de esta memoria se extiende a todas las actividades de la organización en todos sus centros de trabajo, incluyendo también acciones de tracción realizadas sobre proveedores y distribuidores de Euskaltel y con la sociedad en general.

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

Los contenidos de la presente Memoria se han seleccionado a partir del desarrollo del concepto de sostenibilidad para Euskaltel como empresa socialmente responsable que busca equilibrar sus objetivos empresariales derivados de su Misión y Visión con las expectativas de sus grupos de interés, teniendo en cuenta tanto los contenidos y la experiencia de los años anteriores, como la actividad desarrollada por Euskaltel enmarcada en su compromiso por el desarrollo económico y social de la comunidad a la que presta sus servicios. Además y con objeto de consolidar la determinación de la materialidad de la memoria, así como mejorar en la identificación de los temas que preocupan a nuestros grupos de interés relacionados con Euskaltel en 2012, con la comunicación de la memoria de responsabilidad corporativa de 2011, se hizo llegar una encuesta a los grupos de interés sobre dicha memoria.

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

Además de la Declaración del Presidente, la Memoria contiene nueve capítulos. El Capítulo primero hace referencia a la orientación del proyecto Euskaltel, su trayectoria y las principales magnitudes y resultados obtenidos en 2012 en los ámbitos económico, ambiental y social, así como los compromisos que se adquieren cara a dicho ejercicio.

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

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

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

La información ambiental presentada en esta Memoria está basada en la información recogida en nuestra Declaración Ambiental, según Reglamento EMAS III, que ha sido sometida a



# Presentación de Euskaltel



Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

un proceso de verificación externa por AENOR. En algunos indicadores ambientales se ha decidido no aplicar los protocolos de indicadores del GRI, dado que los consumos se reciben de los proveedores en otras unidades que además permiten una mayor comparabilidad con el sector y una mayor comprensión por los grupos de interés.

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

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

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

La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012 de Euskaltel, de igual forma que anteriores Memorias desde 2008, no se publica en papel y está a disposición de todas las personas que deseen consultarla en la página web de nuestra empresa: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com).

Para cualquier aclaración o ampliación de la información contenida en esta Memoria, puede ponerse en contacto con la Dirección de Cali-



# Presentación de Euskaltel



Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

dad y RSE en la dirección [rse@euskaltel.com](mailto:rse@euskaltel.com) o en el teléfono 944011000.

Euskaltel es el Operador Global de Telecomunicaciones del País Vasco que ofrece servicios de Telefonía Fija, Internet, Televisión Digital Interactiva y Telefonía Móvil a través de sus redes propias fija y móvil.

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

	2012	2011	2010	Variación sobre 2011
Ingresos por Operaciones (miles €)	338.542	350.520	344.052	-3,42%
Resultados de Gestión (miles de €)	48.104	-94.477*	32.735	150,92%
Clientes de Internet B.A.	241.051	240.754	223.122	0,12%
Clientes de TV Digital	150.263	158.284	129.733	-5,07%
Clientes de telefonía móvil	290.230	251.888	220.080	15,22%
Clientes de telefonía fija con red propia	327.436	335.788	325.503	-2,49%
Nº Empleados	548	550	550	-0,36%

(\*) El Resultado negativo Neto del ejercicio 2011 por un total de -94.477 miles de euros incorpora el resultado extraordinario derivado del auto del TSJPV por importe de 132.966 miles de euros, después de impuestos.

## Evolución del Plan Estratégico 2011-2013. Balance 2012

El ejercicio 2012 se ha caracterizado a nivel estratégico por la repercusión en el negocio de una coyuntura económica muy adversa que ha retraído de manera considerable el consumo e inversión tanto en el ámbito público como privado (hogares y empresas), y que al igual que al resto de sectores de actividad, ha afectado al sector de las telecomunicaciones de forma relevante, sufriendo un fuerte periodo de recesión que está afectando a los ingresos de todos los negocios. A esta coyuntura de dificultad extrema para la sociedad y economía en general, hay que añadir los crecientes síntomas de madurez de un sector que cuenta ya con altos niveles de penetración de los servicios, tasas de crecimiento bajas y alta rotación de clientes, lo que supone en la práctica una intensificación considerable de la competencia.



Euskaltel, S.A.  
CIF A-48766695

LOCALIZACIÓN:  
Parque Tecnológico, 809  
48160 - DERIO (BIZKAIA)

[www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)  
[rse@euskaltel.com](mailto:rse@euskaltel.com)



# Presentación de Euskaltel

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

En este contexto de creciente dificultad, Euskaltel ha mantenido el enfoque estratégico establecido en el Plan Estratégico 2011-2013, tratando de conjugar su implementación progresiva con las necesidades más tácticas derivadas de un entorno de mercado tan complejo e inestable. En paralelo, y a lo largo del ejercicio, se ha materializado un importante cambio accionarial en la compañía. Se ha realizado una revisión y actualización del Plan Estratégico vigente dando lugar a la ratificación de sus líneas básicas, así como a su ampliación temporal hasta el año 2016 en sus componentes económicas y de proyección de negocio conforme al nuevo escenario evolutivo fijado para los próximos años.

Los cuatro retos estratégicos y diez líneas estratégicas de actuación prefijadas para el periodo han seguido por tanto su materialización durante el ejercicio 2012, si bien a un ritmo por debajo del deseable en algunos casos motivado por la necesidad creciente de abordar actuaciones urgentes a corto plazo y de clara orientación táctica, que permitieran dinamizar el duro escenario de mercado y alcanzar en lo posible los objetivos de negocio para el año.

Los resultados obtenidos de las actuaciones desarrolladas tanto en lo estratégico como en lo táctico pueden considerarse positivos dado el contexto actual, tanto cualitativa como cuantitativamente, donde los ingresos totales se han comportado de manera razonable y mucho mejor que la media del sector aún cuando han retrocedido ligeramente frente a lo previsto, se ha mejorado la propuesta de servicios e incrementado el valor del cliente, y se ha cumplido con el objetivo de Ebitda y beneficio a la vez que se ha mantenido una alta capacidad de generación de caja y de mejora del desempeño y la eficiencia internas.

Asimismo, los estudios realizados han mostrado igualmente un incremento de los niveles de

satisfacción de los clientes tanto en relación a los servicios como a la atención prestada, ámbitos donde las mejoras llevadas a cabo durante el ejercicio se han demostrado efectivas.

La madurez creciente del mercado ha agudizado la competencia y con ello un proceso de transformación profunda en muchos operadores, que se traduce en el caso de Euskaltel en un continuo avance en la mejora de la propuesta de valor al mercado (oferta de servicios), con una creciente apuesta convergente fijo-móvil, en la profundización en el marco de relación con los clientes y en la búsqueda de la optimización de los procesos operativos (compartición de redes, internalización/ externalización de tareas...), conscientes de la necesidad del refuerzo en el ámbito de la eficiencia y la contención para garantizar los niveles de Ebitda y rentabilidad esperados. En el ámbito de la diversificación, con proyectos de periodos de maduración más largos, el entorno y las prioridades internas han ralentizado su desarrollo, si bien se mantiene vigente su progresivo impulso y rastreo de oportunidades y partners.

Se muestra a continuación de un modo sintético la evolución durante el ejercicio 2012 de cada uno de los retos estratégicos vigentes en sus aspectos más relevantes:

En cuanto al **Reto 1**: Lograr la máxima eficacia y eficiencia comercial y operativa, la compañía ha mantenido el esfuerzo iniciado en el ejercicio anterior por mejorar la eficiencia en costes en todos los ámbitos operativos y de negocio, generándose importantes ahorros que han impactado positivamente en el Ebitda. Asimismo, las capacidades comerciales y de gestión de cliente han mejorado, consolidándose la posición en los mercados. En este sentido, el negocio móvil no ha dejado de crecer y se ha fortalecido la presencia en el Mercado Empre-

# Presentación de Euskaltel



Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012



sa, generándose una estructura específica para abordar proyectos empresariales ligados a las Tecnologías de la Información. La mayor dificultad se ha derivado del incremento de las bajas generadas por el contexto económico y de competencia actual, lo que ha requerido importantes promociones de captación a la vez que un importante esfuerzo preventivo. La necesidad de afrontar importantes compromisos corporativos en el ámbito financiero ha hecho incrementar los niveles de endeudamiento y ha exigido abordar un proceso de refinanciación de la deuda.

Respecto al **Reto 2**: Lograr el crecimiento en la CAPV, el ejercicio ha deparado la implantación progresiva de la nueva estructura de la oferta establecida en 2011 para el Mercado Residencial (aumentos programados de valor de los servicios con velocidades crecientes en banda ancha, el lanzamiento progresivo de nuevas tarifas planas móviles y/o paquetes de TV con nuevas funcionalidades y potencialidades como HD o decos grabadores, el impulso de la convergencia fijo-móvil...), obteniéndose una buena aceptación en el mercado y resultados positivos de nuevos productos de valor. Al igual que en el ejercicio anterior, el 2012 ha visto consolidarse la progresión en el negocio móvil gracias a SIMple y M3Gusta, así como al consumo de datos móvil.

Las dificultades para el avance en este reto se han centrado en paliar la caída constante del ingreso medio de cliente y el aumento de bajas, dada la fuerte convulsión del mercado, así como dar una respuesta adecuada a la constante y cada vez más agresiva actuación de la competencia con propuestas integrales con importantes reducciones asociadas de precios

En relación a nuevos servicios, los proyectos y negocios nacientes siguen su desarrollo a ritmos dispares condicionados por el entorno

de dificultad sectorial actual, si bien se han dado importantes pasos en relación al negocio M2M, servicios de CPD (hosting, housing...), o en el establecimiento progresivo de las bases para un posicionamiento futuro en otros ámbitos de actividad.

Euskaltel ha mantenido asimismo el esfuerzo de despliegue de infraestructura de red propia en la Comunidad que permita aumentar el mercado accesible. En este sentido, un importante hito del ejercicio lo ha constituido la compra de la parte de la red troncal de Euskaltel propiedad del Gobierno Vasco, adquiriéndose de esta forma plena autonomía y capacidad de gestión de toda la red de telecomunicaciones de la compañía.

Asimismo, se han iniciado la pruebas de la nueva red LTE-4G derivadas de la adquisición el año anterior de las nuevas frecuencias móviles en la banda de 2,6Ghz, abriéndose así un amplio espacio de oportunidad para la mejora técnica de algunos de los servicios móviles actuales e incrementar la eficiencia operativa.

Dar respuesta al **Reto 3**: Construir un nuevo posicionamiento que genere diferenciación a través de una gestión excelente de las emociones del cliente, ha supuesto el refuerzo de la estrategia de atención y fidelización de los clientes, potenciando el factor cercanía como elemento diferenciador. El objetivo sigue siendo generar "Fans", un concepto ambicioso pero realizable que requiere de una visión muy avanzada del impulso de la lealtad y la prescripción, en un esfuerzo continuo que requerirá perseverancia y un planteamiento de avance progresivo a medio y largo plazo. En el 2012 se han incorporado cambios en el canal Negocios a la par que se han ido implementando diversas actuaciones en la primera línea de contacto con el cliente (redimensionamiento de las fuerzas comerciales, modelo de comisiones, incremento de la actividad forma-



# Presentación de Euskaltel

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

tiva, potenciación de la web,...).

En línea con el enfoque planteado en este reto, hay que destacar los buenos resultados obtenidos en la gestión proactiva de los clientes, así como el progresivo cambio de la organización hacia un enfoque y visión del cliente más allá de la tradicional de productos.

Finalmente, las actuaciones ligadas al **Reto 4**: Crecer en otros negocios y mercados geográficos, han supuesto el avance en la identificación y concreción de determinadas oportunidades de negocio y la consolidación estructural y de know-how de esta actividad en la compañía. El largo periodo de maduración de los proyectos ligados a este reto supone la necesidad de abordarlos con otra perspectiva menos resultadista a corto y sí más de futuro.

El contexto del entorno está suponiendo un importante condicionante a la hora del rastreo y aceleración de determinados proyectos si bien se han materializado durante el ejercicio diversos acuerdos con operadores y empresas para la prestación de servicios, tanto en el ámbito móvil como de soporte de sistemas y operativos. En cualquier caso, se siguen explorando nuevas oportunidades en la venta de servicios móviles con ámbito estatal, en el entorno de las TICs y en el de prestación de servicios ligados a la expansión de la Sociedad Digital (salud, asistencia, educación, etc.).

De cara al ejercicio 2013 Euskaltel se plantea crecer en ingresos y resultados, así como en la satisfacción y lealtad de sus clientes, aún cuando se prevé que el mercado y la economía mantengan su situación recesiva actual, lo que conlleva intensificar las actuaciones para cumplir no sólo con los cuatro retos corporativos establecidos, sino mantener la tensión y proactividad en el ámbito operativo y táctico. Algunas de las actuaciones clave del ejercicio se citan a continuación:

- **Enriquecimiento permanente de la propuesta de valor de la compañía en ambos mercados**, en el que destaca algunos lanzamientos emblemáticos para la compañía por su carácter novedoso y de apuesta clara por el cliente integral (Solución convergente ONA), el impulso de la venta de móvil tanto en su visión "SIM-only" como con terminal, el reposicionamiento de la banda ancha en términos de velocidades, la venta de servicios de mantenimiento Premium (STP) y el refuerzo de los paquetes, servicios y contenidos de la TV con especial dinamización de las opciones de mayor valor. En el mercado Empresa se profundiza igualmente en las ofertas convergentes y en movilidad, así como la incorporación progresiva de soluciones TIC globales.

- **Mantenimiento del esfuerzo para construir un marco fidelizador avanzado** y de mayor contenido proactivo, basado en la experiencia de cliente a nivel integral en todos los momentos de interacción con el cliente y canales de relación. Y siempre desde la consideración de una visión lo más personalizada posible y ligada a sus usos y expectativas, que permita no sólo mantener al cliente, sino acompañarle en su desarrollo evolutivo. Proyectos como la reestructuración de la base de clientes de Residencial y Negocios, evolución progresiva de las plataformas de atención o retención, nuevos modelos de comisiones del canal, etc., irán en esa línea.

- **Refuerzo del posicionamiento competitivo**, tratando de generar mayor diferenciación especialmente en el contexto de creciente homogeneización de marcas y servicios propios de un mercado maduro. La excelencia en la gestión de las emociones (proporcionando una experiencia de cliente única y diferencial) es compleja, afecta a múltiples dimensiones y demanda diversas actuaciones de distinto calado, pudiendo requerir si fuera necesario la reinención de la propia compa-

ña y del modo de interrelación con el cliente. Desde esta perspectiva se abordarán actuaciones diversas y de amplio espectro: marco evolutivo de los canales de venta y atención (con creciente peso de la web), revisión del modelo de factura, mejora de la gestión de reclamaciones, etc.

- **Profundización en la diversificación.** Se mantendrá el esfuerzo de industrialización de la gestión de oportunidades así como de potenciación de las capacidades necesarias para materializarlas. Algunos de los proyectos en curso verán su desarrollo a nivel de propuesta de servicios y modelo de negocio para su toma de decisión final en términos de lanzamiento. En paralelo se analizarán nuevas oportunidades.

- **Refuerzo de la eficiencia comercial y operativa,** tanto para la mejora de los resultados y el mantenimiento de las capacidades competitivas, como para la mera conservación del valor del negocio. La gestión de proveedores, la optimización de algunos procesos operativos ya identificados como de gran potencialidad de ahorro y mejora, o el análisis de las actividades internas que permitan adecuar en mejor medida su alcance, periodicidad o incluso responsabilidad de realización (interna vs externa), son actuaciones que, entre otras, responderán a este enfoque.

La puesta en marcha de este nuevo Plan Estratégico continúa con un enfoque de objetivos ambiciosos que permitan seguir creciendo durante los próximos años, para ello se establecen los siguientes objetivos para el año 2013:

OBJETIVO 2013	Valor Objetivo
Ingresos totales de gestión	20,0 % (*)
EBITDA	50,0% (*)
Flujo de caja libre	30,0 % (*)

(\*) Peso ponderado de cada objetivo sobre el total. A fecha de verificación los objetivos están pendientes de documentar en Acta del Consejo donde fueron aprobados.

## Ámbito Económico-Financiero: un proyecto sostenible

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

En relación con los ingresos de Euskaltel y los del mercado, en 2012, año en que han seguido bajando los ingresos del mercado respecto del año anterior, Euskaltel ha logrado unos ingresos de gestión de 330 millones de euros, lo que supone una variación del -1% debido a la evolución negativa de los clientes y la caída de los ingresos medios por cliente, si bien la evolución ha sido mejor que la del mercado, superando los 330 millones de euros de ingresos de gestión, frente a un mercado que se ha mantenido en cifras negativas de crecimiento en ingresos trimestre tras trimestre en las actividades que desarrolla Euskaltel, con las siguientes variaciones interanuales por trimestres: -4,9% en el primer trimestre 2012, -7,1% en el segundo trimestre y -7,7% en el tercer trimestre.



# Presentación de Euskaltel

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

En cuanto al Ebitda del ejercicio 2012 de Euskaltel, Euskaltel cerró el año 2012 con un Ebitda de 134,7 millones de euros, superando así en un 3,1% el obtenido en 2011, mientras que el resto de los operadores principales experimentan una disminución generalizada respecto de ejercicios anteriores, incluso de dos dígitos.

Euskaltel concluyó el ejercicio 2012 con un cash-flow libre positivo de 64,0 millones de euros, íntegramente derivado de su negocio, en un entorno en el que, prácticamente, todos los operadores del sector han visto evolucionar su cash-flow en el mismo sentido que su Ebitda.

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

- **Riesgo de crédito.** Entre las herramientas y prácticas que utiliza para afrontar estos riesgos están las políticas de "scoring" para regular los criterios de aceptación para la venta de los servicios a los clientes potenciales (o clientes existentes que requieren determinados servicios adicionales), la monitorización continua del crédito disponible de clientes, el seguimiento y gestión de impagados mediante

reclamación directa e indirecta (a través de una empresa de recobro). Adicionalmente, para los deudores que puntualmente presenten saldos significativos existe una política de avales y para los deudores que puedan presentar saldos a pagar se mantiene en la contratación una cláusula de compensación automática de saldos.

- **Riesgo de liquidez.** Ante el que Euskaltel adecua el perfil de su deuda a su capacidad de generar flujos de caja para atender los vencimientos, estableciendo Planes de Financiación trianuales, con revisiones anuales y análisis quincenales de su posición financiera, con un seguimiento diario de los saldos y las transacciones bancarias.

- **Riesgo de mercado.** Euskaltel tiene establecidas diversas políticas de compras y contrataciones que incentivan su ámbito territorial, así como políticas dirigidas a mitigar, en lo posible, la concentración de saldos y transacciones dirigidas a reducir la posibilidad de concentración de operaciones en pocos agentes.

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

ESPECIFICACIÓN	2012	2011	2010
DATOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (miles de euros)			
Ingresos totales	342.800	355.148	347.517
Ingresos por operaciones	338.542	350.520	344.052
Deuda Financiera Neta	417.638	260.380	321.344
Cash-Flow Operativo	-157.258	60.964	91.519
Resultado del Ejercicio	48.104	-94.477*	32.735
Volumen Total de Impuestos Pagados	104.521	78.728	74.201

(\*) El Resultado negativo Neto del ejercicio 2011 por un total de -94.477 miles de euros incorpora el resultado extraordinario derivado del auto del TSJPV por importe de 132.966 miles de euros, después de impuestos.

# Presentación de Euskaltel



Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

## Objetivos y resultados económicos de 2012.

Objetivo 2012	Valor % (1)	Resultado	Valoración de cumplimiento
Ingresos de Gestión	10,00%	9,5%	95%
EBITDA	20,00%	20,0%	100%
Flujo de caja libre	15,00%	0,0%	0%
Posición financiera neta / EBITDA	5,00%	2,4%	48%
Índice Satisfacción cliente Residencial	2,00%	2,0%	100%
Churn total Cliente Residencial (Acceso Directo-AD y Móvil-M)	3,00%	2,3%	77%
Índice Satisfacción cliente Empresa	2,00%	2,0%	100%
Churn total de Cliente Empresa (Acceso Directo-AD y Móvil-M)	3,00%	3,1%	103%
ARPU medio mensual cliente AD (Ingresos AD/ clientes AD)	3,00%	2,9%	97%
Ingresos Móvil Mercado Residencial (prepago+postpago)	2,00%	2,0%	100%
Ingresos Totales Mercado Empresa	5,00%	4,9%	98%
(Gastos explotación +Inversiones)/Ingresos de Gestión	2,00%	2,0%	100%
Penetración contratos AD Residencial / hogares	3,00%	2,8%	93%
Penetración contratos AD Empresa / huecos comercializables	3,00%	3,0%	100%
Índice de Calidad de la Red	2,00%	1,9%	95%
Ingresos por servicios de Desarrollo Corporativo	10,00%	11,7%	117%
Valoración de los Grupos de Interés (encuesta sociedad)	3,00%	2,6%	87%
Ingresos Euskaltel / PIB CAPV	2,00%	2,0%	100%
Desarrollo del plan de acción derivado de la encuesta de clima	3,00%	2,4%	80%
Ingresos / empleado	2,00%	1,9%	95%

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

## Productos y Servicios de Euskaltel

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

to y de forma general a través de la web ([www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)):

### Internet

Euskaltel continúa en 2012 su apuesta por innovar y llevar las últimas tecnologías de acceso a internet a sus clientes, al tiempo que mantiene la excelencia en este servicio. Por eso, pese a disponer de una propuesta sustancialmente superior a la de sus competidores, ha realizado un **nuevo aumento de velocidad** a todos sus clientes, apoyándose en la capacidad de su red de **fibra óptica de última generación**.

Con el lanzamiento de la modalidad de 100 megas reales, acceso a internet de alta velo-





# Presentación de Euskaltel

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

cidad, Euskaltel refuerza su posicionamiento como líder no sólo de mercado, sino también tecnológico y tractor del avance de la tecnología en Euskadi.

El avance del acceso a internet en movilidad ha permitido además continuar evolucionando la propuesta de cruce de productos de internet "siempre online". Con productos revolucionarios como **M3Gusta** para smartphones, y dispositivos como el **MiFi** que permite conectar múltiples dispositivos en movilidad, Euskaltel ha compuesto una oferta de **internet móvil a la altura de su acceso fijo a internet**.

## Televisión Digital

En el ámbito de la televisión continúa el desarrollo del servicio en base a la Alta Definición, una tecnología que permite disfrutar de mayor calidad de imagen y realismo en la televisión y que al contrario que sus competidores, Euskaltel puede ofrecer a todos los clientes de su red de fibra óptica.

Con el objetivo de universalizar y acelerar la adopción de esta tecnología se incorpora a su catálogo un nuevo **decodificador HD sin grabación**, orientado a los clientes que demandan soluciones **más económicas igualando el precio de la televisión HD al de la televisión estándar**.

Además de añadir a su parrilla los canales HD más importantes tan pronto como han estado disponibles, Euskaltel continúa mejorando su parrilla de canales, adaptándola a las últimas tendencias y añadiendo contenidos de referencia como **Canal+1**. En cuanto al fútbol, que es el contenido estrella de la televisión, se añade **Canal+Liga** que nos permite ofrecer Liga y Copa con una calidad excepcional.

Para trasladar esta propuesta de valor de una forma más efectiva, se afronta una profunda **renovación de su paquetización y oferta de televisión**. Lo que permite a nuestros clientes acceder a una TV de pago atractiva, con una muy buena relación calidad-precio.

**Euskaltel continúa en 2012 su apuesta por innovar y llevar las últimas tecnologías de acceso a internet a sus clientes, al tiempo que mantiene la excelencia en este servicio.**

## Telefonía móvil

A lo largo de 2012 Euskaltel adapta **M3GUSTA** (Internet gratis en el móvil para clientes de internet) a las crecientes necesidades del mercado. Se hace en dos vertientes; primero  **aumentando**  los datos mensuales de M3GUSTA en un 50% para todos sus clientes, y posteriormente dando a todos aquellos clientes que tuviesen dos o más móviles de postpago el doble de datos con M3GUSTA x2.

En el apartado de tarifas, se desarrollan **nuevas tarifas** para dar cabida a las necesidades crecientes del mercado, como las Tarifas Planas Libres que permiten tener unas tarifas planas con las que ahorrar en el móvil para aquellos clientes que no necesiten un terminal móvil con subvención. Además se amplía la familia de tarifas SIMple, con **SIMple a 3 céntimos**. Esto permite crecer y afianzarse como **operador líder** en el modelo de "solo SIM" en la CAPV.

Para apoyar el acceso a un teléfono móvil en clientes que quieren **ahorrar** desde el primer momento con las tarifas SIMple o **Tarifas Planas Libres**, se lanza el servicio de pago a plazos, exclusivo para nuestros clientes de Fibra Óptica. Este servicio permite el pago mensualizado de 120€ a lo largo de un año en una amplia **gama de Smartphones**, sin ningún tipo de comisión por el servicio, de forma que los clientes puedan acceder a Smartphones.

## Telefonía fija

Las acciones en telefonía fija se han centrado en la **simplificación** de la oferta. En mayo se lanzó una nueva tarifa con un coste fijo por llamada, con independencia de la duración de la misma, y del destino (provincial, interprovincial). Un coste único para un servicio renovado.

La renovación también llega a los terminales a través del **A24 CLASS**, un terminal fijo sencillo, atractivo y fácil de usar.

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

## Presencia en el mercado

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

Finalizado el año, Euskaltel es hoy el segundo operador de cable del Estado, el tercer operador en clientes con red fija propia, el sexto operador en el ranking de ingresos de telefonía fija, el séptimo operador del Estado en ingresos de telefonía móvil, sexto en ingresos de servicios de internet, quinto en número de abonados a la televisión de pago, y el octavo operador del Estado por ingresos totales. Es líder de Banda Ancha en la CAPV, con un 43% de cuota de mercado, así como en Televisión Digital, donde detenta una cuota de mercado del 60% y comparte el liderazgo en telefonía fija donde existe red propia de Euskaltel, con el 47% de las líneas activas.

La distribución de los clientes de Euskaltel en el año 2012 según el tipo de servicio contratado queda reflejada en la siguiente tabla:



ESPECIFICACIÓN	2012	2011	2010
Cientes de Telefonía fija con red propia	327.436	335.788	325.503
Cientes de Telefonía móvil - Postpago	245.269	201.724	162.424
Cientes de Telefonía móvil - Prepago	44.961	50.164	57.659
Cientes de Banda Ancha	241.051	240.754	223.122
Cientes de Televisión Digital	150.263	158.284	129.733

## Ámbito Ambiental

Euskaltel, debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno, lo que condiciona el ámbito de los objetivos ambientales que establece y nos permite asegurar que del mismo,

no se derivan consecuencias financieras ni otros riesgos para la actividad de la empresa. La Dirección de Calidad y Responsabilidad Social Empresarial coordina todo lo relacionado con el Medio Ambiente.

*Definición, seguimiento y cierre de los objetivos ambientales fijados para 2012*

HELBURUAK ETA ADIERAZLEAK / OBJETIVOS E INDICADORES		XEDEA META	UNIT. UNID.	Metatze Acumulado	betetzen du? ¿cumple?	
CONSUMO DE ENERGÍA	<b>Obj.</b>	<b>Reducir el consumo de electricidad en la red</b>				
	<b>Indic.</b>	Consumo de electricidad debido a red en edificio corporativo (809)	< 2.765.000	kwh	3.197.558	no
	<b>Indic.</b>	Consumo de electricidad debido a red en edificio de red (226)	< 5.277.000	kwh	5.187.882	sí
	<b>Indic.</b>	Consumo de electricidad debido a red en nodos A	< 2.475.000	kwh	2.535.196	no
	<b>Indic.</b>	Consumo de electricidad debido a red en nodos B y C	< 14.590.000	kwh	11.566.268	sí
EMISIONES	<b>Obj.</b>	<b>Reducir las emisiones de gases que agotan la capa de ozono</b>				
	<b>Indic.</b>	Emisión de gas R-22 por escapes o roturas del circuito de a.a. en red	<= 6	kg.	6	sí
	<b>Obj.</b>	<b>Reducir las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero</b>				
<b>Indic.</b>	Emisión indirecta de GEI por energía eléctrica consumida	< 6.700	ton CO2e	6.633	sí	
RESIDUOS PELIGROSOS	<b>Obj.</b>	<b>Reducir los residuos de fluorescentes en edificios corporativos (809 y 226)</b>				
	<b>Indic.</b>	Nº total de fluorescentes recogidos en edificios debido a averías	<= 830	ud.	809	sí
	<b>Obj.</b>	<b>Reducir el peso de residuos de baterías de Pb generados por averías</b>				
<b>Indic.</b>	Peso de residuos de baterías de Pb por averías	< 14.340	kg.	10.767	sí	
GESTIÓN	<b>Obj.</b>	<b>Obtener la verificación de la Declaración Ambiental EMAS (según EMAS III)</b>				
	<b>Indic.</b>	Declaración ambiental verificada	100%	%	100%	sí

Los motivos por los que no se han cumplido algunos de los objetivos fijados para 2012, han sido los siguientes:

- “Reducir el consumo de electricidad debido a red en edificio corporativo (809)”

- El consumo eléctrico debido a red del edificio 809 se localiza en el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) y se destina a dos usos principales:

o Alojamiento de servidores de los clientes de Housing (alquiler de un espacio físico en el CPD para que el cliente instale su propio equipamiento). Sobre estos servidores nos es



posible actuar ya que son propiedad del cliente.

- o Y alojamiento de servidores corporativos de Euskaltel. Sobre estos se ha establecido medidas para la reducción de su consumo

- El aumento de clientes de Housing ha implicado que las medidas adoptadas sobre los servidores corporativos hayan resultado insuficientes para reducir el consumo total del CPD.

- “Consumo de electricidad debido a red en los nodos A”

- Debido al aumento de número de clientes en 2012, ha sido necesario ampliar el número de las cabeceras de cablemodem en nodos A. A pesar de la instalación equipos energéticamente más eficientes a los existentes, estas ampliaciones suponen un mayor consumo de energía eléctrica.

## Ámbito Social

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

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

En la línea de implicación con la sociedad en la que desarrollamos nuestras actividades y con la búsqueda de mejora en diversos aspectos,



se encuentran los proyectos realizados por Euskaltel en ámbitos como I+D y la promoción del euskera. El reflejo de la incidencia y del incremento de los proyectos desarrollados lo encontramos en los volúmenes de subvenciones que hemos recibido para su desarrollo.

En el año 2012, el volumen de subvenciones cobradas ha ascendido a los 818.984,71 euros. El área básica que recibe estos importes es la de I+D que representa el 80,29% del importe global del año 2012, un 8% va destinado a la promoción del euskera, otro 10,10% a la formación y el resto a RRHH y vehículos eléctricos.

A continuación se puede ver el detalle de los objetivos 2012 que sobre este ámbito se han definido:

## OBJETIVOS 2012

VA-  
LOR  
OBJE-  
TIVO

RE-  
SUL-  
TADO

CUMPLI-  
MIENTO

### Prevención de Riesgos Laborales

Continuar con la puesta en marcha de un plan de movilidad que reduzca la exposición a los accidentes in itinere y la emisión de CO2 a la atmósfera	75%	80%	SI
Realización de un estudio que, partiendo de los aspectos psicosociales, evalúe el grado de bienestar vinculado a las tareas que realizan quienes trabajan en Euskaltel.	100%	100%	SI

### Recursos Humanos

Desarrollar acciones derivadas del análisis de la Encuesta de Satisfacción de Personas.	80%	80%	100%
Preparación de una aplicación interactiva sobre identificación de peligros para alojarla en la herramienta de Ikhazi. (ver capítulo 7)	50%	50%	SI
Trabajar en la mejora de la conciliación, a partir de la implantación de la jornada continua y del desarrollo de un proyecto piloto de teletrabajo	75%	100%	SI

### Derechos Humanos

Avanzar en el diagnóstico del Plan de Igualdad y Diversidad. (Ver capítulo 7)	100%	100%	SI
---	------	------	----

### Ámbito social

Desarrollar acciones de Patrocinio relacionadas con el fomento del euskera, deporte, la familia, la integración e igualdad (Ver capítulo 8)			SI
Desplegar el enfoque de Voluntariado Corporativo (Ver capítulo 7)			SI
Dinamizar la Sociedad de la Información colaborando activamente con los agentes impulsores (Ver capítulo 8)			SI
Continuar con las acciones formativas para técnicos, instaladores y comerciales en el sector de las telecomunicaciones para la creación y mejora del empleo (Ver capítulo 8)			SI





Responsabilidad  
Social

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

## Enfoque de la RSE

Euskaltel afronta la RSE como parte integrante de su estrategia, como un pilar más en su camino hacia la excelencia. Para ello, se aplica un enfoque de transparencia hacia los grupos de interés y se incluyen metas sociales, ambientales y económicas, de manera transversal a través de toda la Compañía a través del Plan Director RSE, a la vez que se adquieren compromisos externos como los correspondientes a la firma de los principios del Pacto Mundial.

## Misión, Visión y Valores

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

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

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

“Compañía líder en los servicios que oferta en la CAPV, cercana a las necesidades de sus clientes y excelente en la atención y el servicio; a la vez que atenta a las oportunidades de crecimiento y desarro-

llo tanto en la propia cadena de valor como en otros mercados geográficos.”

**Valores Corporativos:** nuestras señas de identidad

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

## Política de Responsabilidad Social Empresarial

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

- Política de Buen Gobierno
- Política de Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente, Prevención Riesgos Laborales).
- Código Ético de los empleados y Código Ético de Proveedores
- Política Lingüística.
- Política de Gestión de ries-



Bienvenidos al programa formativo sobre **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

gos

- Política de Seguridad de la Información.
- Política de Gestión de Riesgos de la Información.
- Política de Género

## Perfil de Euskaltel

### Nuestros accionistas

El accionariado de Euskaltel, S.A. a 31 de diciembre de 2012 es el siguiente:

A 31 de diciembre de 2012, el capital social de Euskaltel era de 379,6 millones de euros y la prima de emisión ascendía a 79,4 millones, alcanzando el importe de los Fondos Propios de la Compañía la cifra de 500,8 millones de euros.

Los Consejeros a 31 de diciembre de 2012 eran los siguientes (nombrados en Junta de 20 de diciembre de 2012):

- D. Alberto García Erauzkin (Presidente).
- Kutxabank, S.A., representada por Dña. Alicia Vivanco González.
- D. Javier Bañón Treviño.
- MAREBLU, S.à r.l., representada por D. John C. Mowinckel.
- D. Richard David Alden.
- D. Francisco Javier Allende Arias (Secretario no

Consejero).

- D. Javier Ruiz-Cámara Bayo (Vicesecretario no Consejero).

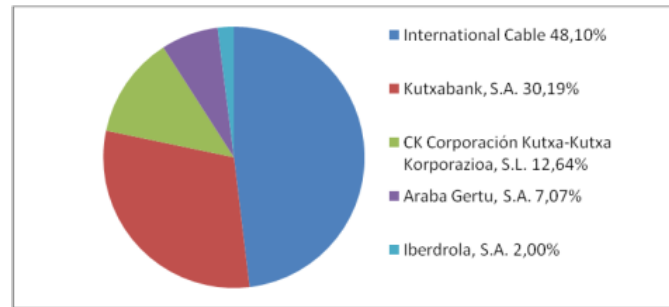
### Órganos rectores y de gobierno

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

### Junta General de Accionistas

La Junta General Ordinaria de Accionistas de Euskaltel se reúne dentro de los seis primeros meses de cada año en curso para aprobar las cuentas anuales del ejercicio anterior, censurar la gestión social y resolver sobre la aplicación del resultado.

Toda Junta que no se corresponda con la prevista en el párrafo anterior tiene la consideración de Junta General Extraordinaria. Se celebran al año tantas juntas generales extraordinarias como sea necesario, en función de que



las circunstancias concretas de cada momento así lo requieran.

### Consejo de Administración

El Consejo de Administración administra la compañía. 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.

El Consejo de Administración se reúne con una periodicidad, como mínimo trimestral, y siempre que así lo decida su Presidente o dos de los consejeros.

En los Estatutos de Euskaltel se establece que el Consejo de Administración estará formado por 5 Consejeros como mínimo y 11 como máximo, cuyo nombramiento corresponde a la Junta General de Accionistas y que podrán ser personas físicas o jurídicas, accionistas o no accionistas.



La Junta General de Accionistas ha determinado que el Consejo de Administración de Euskaltel está compuesto por 5 Consejeros (4 hombres y 1 mujer), todos ellos con voz y voto.

De los 5 Consejeros, 4 tienen el carácter de Consejeros Externos Dominicales, al representar al accionariado de la Compañía, y 1 es Consejero Externo Independiente, no sujeto ni a la gestión de la Compañía ni al capital. El Presidente del Consejo de Administración de Euskaltel es Consejero Externo Dominical. El cargo de Consejero es retribuido.

Por otra parte, no existe ningún procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los Consejeros Dominicales, al ser estos designados por los accionistas de acuerdo a sus propios procedimientos, en el caso del Consejero Independiente, su nombramiento fue consensuado por los accionistas atendiendo a su perfil y trayectoria profesional.

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

## Comité de Dirección y Equipo Directivo

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

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

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

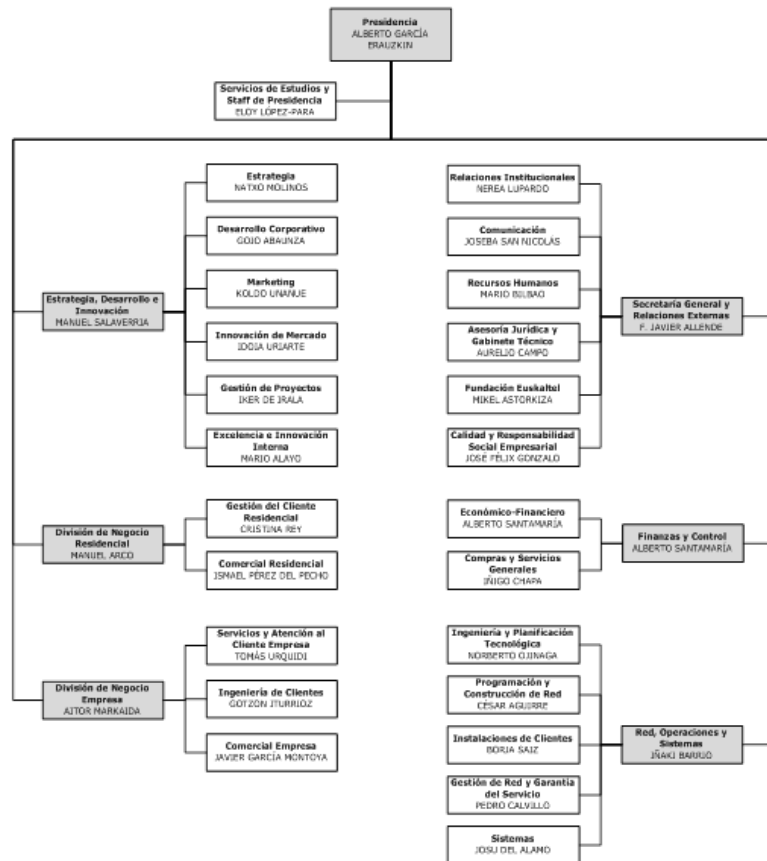
## Organigrama

A 31 de diciembre de 2012, el organigrama ejecutivo era el siguiente:

# Responsabilidad Social



Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012



## Participación en otras empresas

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

## Gestión de la RSE

Euskaltel, como desarrollo de su sistema de gestión de la

RSE y alineado con el nuevo Plan Estratégico 2011-2013 ha establecido un Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial que constituye la estrategia y marca los programas y acciones a implantar y desarrollar para la gestión del impacto sobre lo social, el medio ambiente y lo económico, dando respuesta a los diferentes compromisos internos y externos que Euskaltel ha ido adquiriendo, entre los que se encuentran incluidos los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el sistema de gestión ambien-

tal según Norma UNE-EN ISO 14001, así como la realización de una Declaración Ambiental según EMAS III.

La Responsabilidad Social, siendo una política que se ha de desplegar de forma transversal a toda la compañía, se coordina en Euskaltel desde la Función de Calidad y Responsabilidad Social, cuya misión es dinamizar, supervisar y mejorar la política y las acciones en materia de RSE desarrolladas por Euskaltel, a través del impulso a los diferentes planes que se definan

en la Compañía.

Una de las funciones principales consiste en la identificación de los grupos de interés, tarea que se realiza periódicamente coincidiendo con el proceso de elaboración del Plan Estratégico (trienal) y se revisa coincidiendo con el proceso de lanzamiento de la Encuesta de Sociedad.

Con objeto de consolidar el sistema de gestión de la RSE se ha decidido planificar de forma anual la realización de auditorías internas para verificar el cumplimiento de la política de RSE de la compañía tomando como referencia la IQnet SR10, basada en la Norma ISO26000; en la misma línea se ha realizado una formación sobre la política RSE, con metodología e-learning, a toda la plantilla.

En 2012 derivado de la política de Gestión de Riesgos Corporativos y como una de las líneas de acción del Plan Director de RSE, se ha certificado el sistema de Gestión de Seguridad de la Información según norma UNE-ISO/IEC 27001 y se continúa con la ampliación del alcance del Sistema, y la realización del correspondiente análisis de riesgos conforme a la Norma UNE-ISO/IEC ISO27002 y plan de acción de mejora

## Resultados de las acciones emprendidas

Los hitos más importantes logrados durante 2012 han sido los siguientes:

- Elaboración y publicación del Informe de Progreso 2011 (Calificado Advanced)

Se ha renovado el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas firmado en 2003, siendo Euskaltel miembro del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial hasta su renovación en junio de 2012.

- Memoria de Responsabilidad Corporativa 2011

Se ha elaborado la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Euskaltel de acuerdo al GRI (Global Reporting Initiative), la cual ha sido sometida a verificación por un tercero reconocido (AENOR), habiendo sido calificada como A+.

- Autoevaluación en clave RSE

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

- Compromiso con la RSE  
Como muestra del compromiso de Euskaltel con la RSE, y nuestra apuesta por la gestión avanzada y el objetivo estratégico de ser referentes en responsabilidad social empresarial se ha establecido que Euskaltel forme parte de foros de encuentro, de aprendizaje y compartición de buenas prácticas en aras de la sostenibilidad: Red Española del Pacto Mundial, Izaite, Euskalit, Foro Bizkaia, Foro Alava de Responsabilidad Social Empresarial, etc.

En el ámbito de la colaboración externa hemos participado en la realización de una evaluación externa en clave gestión avanzada a través de Euskalit. Asimismo hemos participado en el desarrollo del Plan Ecoeuskadi 2020 y en la Semana de la Calidad y la Excelencia, organizada por Euskalit, presentando como buena práctica: la implantación del sistema de gestión de la RSE.

Representantes de 15 empresas de Bizkaia acudieron a Euskaltel para conocer nuestra experiencia y aprender prácticas de excelencia en un tema tan actual como es "La Seguridad de la información como pilar de la sostenibilidad empresarial". Este encuentro se enmarcó dentro de la inicia-



Encuentros TopCebek en Euskaltel

tiva TopCebek, organizada por la patronal vizcaína, que tiene por objetivo poner a disposición de las empresas una serie de prácticas y experiencias demostrables, exitosas e innovadoras para que sirvan de ejemplo y aprendizaje con el fin de contribuir a la mejora de su competitividad.

## Premios, reconocimientos y certificaciones

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

- Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)
- Certificado del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001)
- Inscripción en el Registro en el Sistema Comunitario EMAS III
- Certificado del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001)

- Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001)
- Estos certificados están



disponibles al público en nuestra página web ([www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com))

Euskaltel ha recibido los siguientes premios y reconocimientos durante 2012:

- Euskaltel, entre las empresas finalistas del 9º Encuentro de Buenas Prácticas Club 400 de Euskaltel gracias a la práctica "Flexibilización del puesto de trabajo".

- Premio Publicidad elcorreo.com a la mejor Campaña de Publicidad en Internet "Amona Experta".

- Euskaltel, reconocida por sus políticas de conciliación. Nuestra empresa ha recibido el premio de la Asociación de Empresarias y Directivas de Bizkaia (AED) que reconoce el trabajo y la trayectoria de instituciones, entidades, directivas y empresarias que destacan por el esfuerzo en la incorporación de la mujer al entorno empresarial de Bizkaia.

## Seguimiento de la RSE

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

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

### Análisis de la percepción de los diferentes grupos de interés

Euskaltel, a través de su sistema de gestión, despliega un enfoque que valora el conocimiento de la percepción de los diferentes grupos de interés para incorporarla a su gestión con objeto de establecer áreas de mejora para impulsar políticas de compromiso con nuestro entorno

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

social. Para ello dispone de varias herramientas:

### Encuesta de Sociedad

Euskaltel realiza bienalmente encuestas a la sociedad. El objetivo principal de la Encuesta de Sociedad es conocer el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés respecto a la contribución de Euskaltel al desarrollo socio económico del país vasco. La próxima encuesta se realizará en 2013.

### Encuestas a Clientes (Estudios de Satisfacción)

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

De los estudios de satisfacción de clientes, realizados en 2012 en los dos mercados en los que trabaja Euskaltel (empresa y residencial), se pueden resaltar las siguientes apreciaciones:

En el mercado residencial, desde 2008 Euskaltel mantie-

ne una tendencia ascendente en lo que se refiere a la valoración de la satisfacción de los clientes, alcanzándose los objetivos marcados y superando significativamente a la competencia (el 57% de los clientes de Euskaltel se declaran muy satisfechos, frente al 38% de su principal competidor). El orden de satisfacción con los servicios es el siguiente: primero Televisión de Pago, a continuación Telefonía Fija, luego Internet y finalmente Móvil. En la valoración por atributos (Contratación, Precio, Factura, Calidad de Servicio, Atención Técnica, Reclamaciones, Atención Telefónica, Atención en Tienda, Comunicación) supera en todos ellos a su principal competidor excepto en Reclamaciones. Disminuyen las valoraciones de las áreas de contratación, instalación, factura, calidad de servicio, atención técnica, reclamaciones y atención telefónica. No se alcanza el objetivo en contratación, factura, calidad de servicio, atención técnica, y atención telefónica.

En lo referente al mercado empresa, mantiene desde

2008 una tendencia ascendente, igualando en 2009 el valor de la competencia y superándolo por primera vez en 2010. La evolución de la satisfacción global experimentada en 2012 es positiva y supera el objetivo fijado. Es destacable el descenso que sufre en el estudio de 2012 la valoración de su principal competidor. El 54% de los clientes de Euskaltel se declaran muy satisfechos con la compañía, frente al 34% de su principal competidor. El orden de satisfacción con los servicios es el siguiente: primero Móvil, a continuación Telefonía Fija, y finalmente Internet. En cuanto a la valoración por atributos (Contratación, Precio, Factura, Calidad de Servicio, Atención Técnica, Reclamaciones, Atención Telefónica, Comunicación) Euskaltel supera en todos ellos a su principal competidor. Disminuye la valoración frente al 2011 en los atributos siguientes: contratación, calidad de servicio y atención técnica. No se alcanza el objetivo fijado en factura, calidad de servicio, atención técnica y atención telefónica.

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

En el estudio de 2012 se detectan las siguientes áreas de mejora:

- Contratación para el mercado residencial. Con el objeto de mejorar en dicho atributo, se despliega una acción encaminada a mejorar la Gestión de las Migraciones de Producto.
- Factura tanto para el mercado residencial como empresa. Para mejorar la satisfacción de los clientes relacionadas con dicho atributo, se decide lanzar una acción para mejorar el formato de la factura. También se decide impulsar la factura electrónica en los clientes.
- Calidad de Servicio en el mercado empresa. La principal acción que se despliega para mejorar la satisfacción con dicho atributo es la de mejorar la cobertura Wifi en los clientes.
- Atención Telefónica en ambos mercados. Se despliegan diferentes acciones en relación con dicho atributo, desde reducir las transferencias entre plataformas de atención al cliente hasta informar a los clientes de los plazos estimados de resolución de los trámites.
- Servicio Técnico en el mercado residencial. Las principales acciones que se ponen en marcha en relación con la mejora de la satisfacción con dicho atributo son la de informar de los plazos de resolución de los incidentes a los

clientes y el aumento de la resolución en primera instancia.

- Reclamaciones en ambos mercados, residencial y empresa. Se decide mejorar la información acerca de los pasos y plazos de resolución de reclamaciones y analizar los motivos de insatisfacción de los clientes mediante llamadas a los clientes insatisfechos con la gestión de la reclamación.

## Encuestas a Personas (Estudios de Satisfacción)

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

Los diferentes Centros de Decisión han trabajado durante 2012 los elementos contenidos en cada uno de los factores de la encuesta dentro de su propio entorno. De esta manera hemos unido aquellos elementos más transversales y tratados a nivel corporativo, con actuaciones concretas en su entorno más cercano por parte de cada responsable.

En el último cuatrimestre del año 2012, se ha realizado la recogida de datos para la evaluación de riesgos psicosociales en la Compañía. Dentro de la evaluación se ha incorporado un apartado específico de cargas de trabajo en los puestos con la finalidad de poder evaluar cual es la carga real de trabajo y su distribución dentro de la Compañía.

Por otro lado se ha elaborado el Diagnóstico de Igualdad y Diversidad, se ha constituido un Comité de Seguimiento dentro de Secretaria General, se ha trabajado con 4 Focus Group (40 personas) con el objetivo de evaluar la percepción de las personas de Euskaltel sobre los temas de Diversidad e Igualdad y se han mantenido dos entrevistas con la representación legal de los trabajadores (una por cada Sección Sindical), para incorporar su opinión e inquietudes al respecto del tema. Se ha elaborado una propuesta de plan de igualdad y diversidad a desarrollar en los próximos tres años.

## Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2013?

- Cooperación institucional en la difusión de la RSE
- Implantar acciones del Plan de igualdad y diversidad
- Continuar con la implantación del sistema de gestión de seguridad de la información según Norma ISO 27001
- Realización y análisis de la Encuesta de Sociedad

euskaltel



Relación con  
los Clientes





# Relación con los Clientes

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

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

## Atención al Cliente

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

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

Cuando Euskaltel recibe una demanda de atención de un cliente, procede a su resolución, utilizando los argumentarios y procedimientos definidos y documentados para cada caso, con el objetivo de dar cumplida respuesta a la necesidad del cliente a la mayor brevedad posible. En aquellos casos en los que no es posible resolver el requerimiento del cliente en el mismo momento en el que se formula, se procede a recoger los datos necesarios, asignando

la solicitud al departamento que corresponda e informando al cliente del plazo en el que, previsiblemente, se completará su solicitud. En el caso específico de la atención de avisos de avería, si la incidencia no se puede resolver en remoto, se procede a enviar a un técnico al domicilio del cliente.

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

En el año 2012, las plataformas de atención telefónica de Euskaltel han respondido a un total de 1.842.900 llamadas de clientes, tanto particulares como empresas. La red de puntos de venta les ha facilitado atención directa y personal a través de toda la CAPV y, además, los clientes empresa han contado con la atención de los gestores comerciales que tienen asignados nominalmente.

La red de puntos de venta de Euskaltel cuenta con:

- 57 Puntos de venta y atención especializada exclu-

sivos de Euskaltel, de los cuales 35 están ubicados en Bizkaia, 17 en Gipuzkoa, 5 en Araba.

- 8 Puntos de venta de atención especializada compartidos con otras marcas, de los cuales 5 están ubicados en Bizkaia, 1 en Gipuzkoa y 2 en Araba.
- Corners, de los cuales 2 están ubicados en Bizkaia y 3 en Gipuzkoa.

Es importante destacar la relevancia que ha adquirido a lo largo de 2012 la atención a través de la Web y del Foro de Euskaltel, así como, de las redes sociales, como Twitter y Facebook. Señalar que un 30% de los clientes con banda ancha utilizan de forma habitual la parte privada de la Web para realizar sus consultas y gestiones.

En cuanto a las reclamaciones, éstas se atienden, mayoritariamente, a través de las plataformas telefónicas y de la red de puntos de venta de Euskaltel, con una gestión orientada a la agilidad en la resolución y a recabar la información necesaria para eliminar los focos de incidencias. Asimismo, Euskaltel mantiene una interlocución específica para consultas y reclamaciones con las oficinas de consumo municipales, asociaciones de consumidores y está adhe-



rida al sistema de arbitraje de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.

En el año 2012 se recibieron 573 reclamaciones a través de organismos de consumo, con el siguiente desglose:

- 42 desde la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, donde han sido gestionadas (Euskaltel está adherida al sistema de arbitraje dependiente del Gobierno Vasco para las reclamaciones relativas a los servicios que ofrece)
- Las 531 reclamaciones restantes desde el resto de organismos de consumo.

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

Euskaltel comunica a los clientes de forma ordinaria las tarifas vigentes de los servicios prestados. Toda la información al respecto está disponible en la página Web y puede recabarse, también, a través de las plataformas de atención telefónica o de los puntos de venta. Así mismo, cualquier modificación de las

tarifas es comunicada a los clientes con, al menos, un mes de antelación a la fecha de su entrada en vigor.

## Conocer la opinión del cliente

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

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

- Tracking de Imagen y Publicidad, basado en entrevistas personales que miden la percepción de imagen de marca y el rendimiento de la inversión publicitaria.
- Estudios de satisfacción de clientes Residencial y Empresa: permite la obtención de información periódica sobre aspectos relevantes del cliente, con objetivo de adecuar la estrategia de servi-

cio. Para ello, se ha diseñado un modelo de investigación que combina técnicas cuantitativas y cualitativas.

- Encuestas de satisfacción tras cada interlocución telefónica, tanto en los servicios de atención de información y solicitudes como en la atención de averías y reclamaciones.

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

## Protección de datos de carácter personal

Euskaltel tiene establecido un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información conforme a la norma ISO 27001 que ha sido certificado externamente en 2012. El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Euskaltel contempla la política de Protección de Datos donde se encuentran los procedimientos específicos para llevar a buen fin esta política.

A estos efectos, es objeto de los citados procedimientos la gestión y el mantenimien-



En Euskaltel  
queremos facilitarte las cosas

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

En el 2012 se ha realizado por nuestros clientes 1750 solicitudes y reclamaciones realizadas en esta materia, no habiéndose recibido ninguna sanción por incumplimiento de leyes u obligaciones sobre el particular. Así mismo durante los primeros meses del año 2012, se ha continuado con la formación del personal en esta materia, centrado en obligaciones en materia de protección de datos y seguridad

de sistemas.

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

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

El colectivo al que se dirige la formación es aquel personal que, en el desempeño de sus funciones, tiene acceso a

datos personales de distintos ficheros de los que es responsable Euskaltel, o en relación a los que actúa como encargado del tratamiento.

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

## Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2013?

- Ampliar las facilidades de atención y gestión de los clientes a través de la Web, Foro propio y redes sociales
- Dinamizar la utilización de dichos medios
- Implantar nuevas herramientas de gestión de reclamaciones orientadas a identificar su origen y facilitar la eliminación de las mismas
- Profundizar en la satisfacción de los clientes con la atención recibida
- Realizar la auditoría de la LOPD



La  
Red

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

### Nuestra Red

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

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

Las infraestructuras y equipamientos quedan reflejadas en la siguiente tabla:

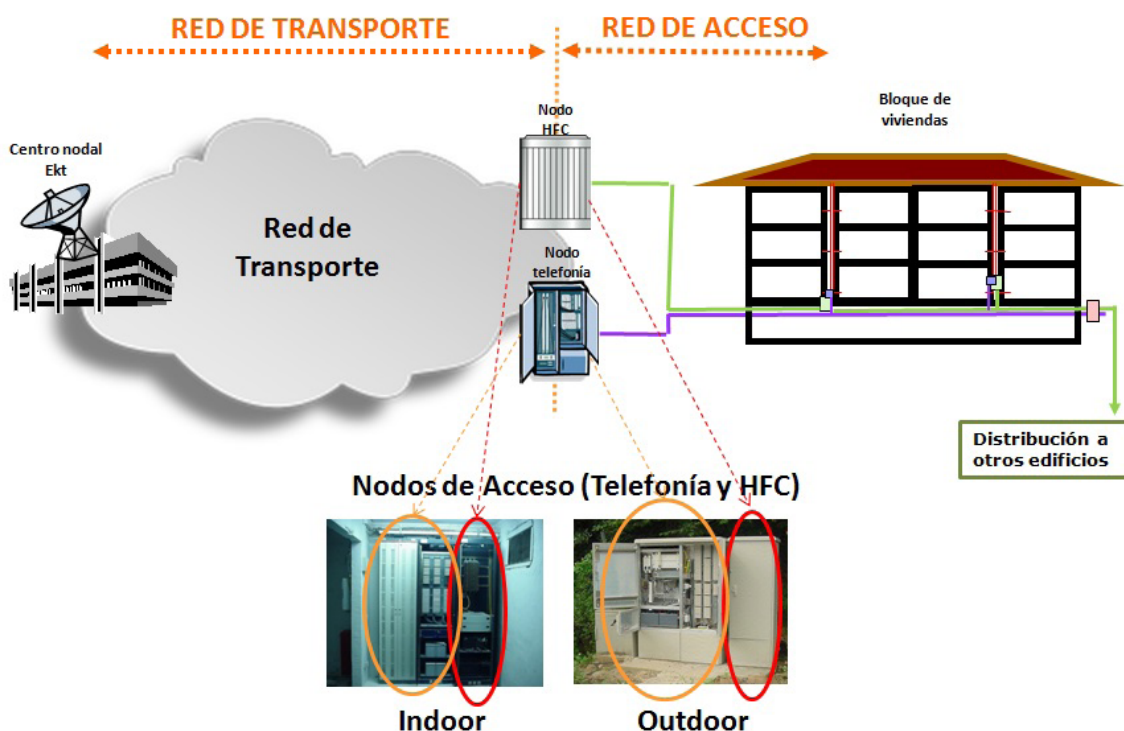
ESPECIFICACIÓN	2012	2011	2010
<b>DESARROLLO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES</b>			
Inversiones de capital	116.372	51.223	42.186
Nº de km tendidos de cable de fibra	4.626*	4.503	4.164
Nº de puntos de presencia (nodos despliegue genérico)	1.422	1.410	1.382
Líneas de telefonía fija con red propia	384.863	391.090	373.963

(\* Finalizado 2012, Euskaltel ha desplegado ya más de 340.100 kilómetros de fibra óptica (equivalentes a 4.626 km de cable de fibra óptica) por toda la geografía de la CAPV.

Sobre ella se soportan diferentes tecnologías que permiten ofrecer todos los servicios demandados por nuestros clientes relacionados con: la banda ancha, la telefonía fija, la televisión por cable y la telefonía móvil. Además de las infraestructuras propias que utiliza para llegar a sus clientes finales, Euskaltel dispone de numerosos puntos de interconexión con otros opera-

dores nacionales e internacionales que garantizan que aquéllos puedan comunicarse con cualquier lugar del mundo como si lo hicieran dentro de su población.

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



## Fiabilidad

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

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

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

## En 2012 la población con cobertura de Red supera los 2.049.000

### Cobertura de la Red de Acceso Directo

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

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

muy alta velocidad) como en televisión de pago (televisión digital y de alta definición).

A finales de 2012, la red de Euskaltel disponía de alrededor de 4.600 km de cables de fibra óptica tendidos, siendo potenciales beneficiarios de dicha infraestructura aproximadamente 863.000 hogares y 156.475 empresas y establecimientos comerciales del País Vasco. Además de en las capitales y poblaciones de mayor tamaño, la red se extiende a bastantes otras por debajo de los 5.000 habitantes e incluso inferior a los 1.000; así, a finales de 2012 ya eran 109 los municipios con red desplegada y que engloban el 94,3% de la población de la CAPV.

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

Este despliegue continuará



desarrollándose en los próximos años para dar respuesta a la existencia de la cada vez mayor demanda de servicios de telecomunicaciones, además de haber comprobado cómo el despliegue de una red de acceso alternativa ha permitido mejorar la calidad de vida de zonas que hasta entonces no disponían de una alternativa real o incluso ni siquiera de un servicio en condiciones razonables. En este sentido, en 2012 se desplegó la red en cinco nuevos municipios.

## Cobertura de la Red Móvil

Euskaltel dispone de todos los elementos core de red necesarios para poder ofrecer servicios y desarrollar productos propios relacionados con la telefonía móvil (voz y datos en movilidad) siendo el

mayor operador móvil virtual (OMV) del Estado por número de clientes.

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

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

movilidad. En 2012 se ha realizado un piloto con esta tecnología.

## Cobertura de la Red WIMAX

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

Los clientes que disfrutaban de estos servicios –aproximadamente 3.900 a finales de 2012– residen o trabajan en ubicaciones en muchas de las cuales no había ninguna posibilidad alternativa de servicios de banda ancha.

En 2012, se ha finalizado un proyecto de ampliación de capacidad en diversas estaciones base, que ha permitido incrementar las velocidades de los productos de banda ancha a los clientes de esta red.

### Calidad en la prestación de los servicios

Una herramienta para la gestión de la calidad de productos y servicios es el seguimiento de los denominados Indicadores de Calidad del Servicio.

Relacionando las distintas funciones del servicio de telecomunicaciones (gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc.) con los criterios utilizados por los usuarios para evaluarlos, Euskaltel determina un conjunto de parámetros que gestiona y que proporcionan una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio prestada al usuario.

Estos parámetros, regulados por una Orden Ministerial de Calidad de Servicio, son medidos periódicamente y los resultados obtenidos son publicados en la página web de Euskaltel y sometidos a auditorías anuales realizadas por un tercero independiente reconocido por el Ministerio. Hasta la fecha no se han recibido demandas por problemas de seguridad o salud con nuestros productos, ni se han recibido multas fruto del incumplimiento de dicha Orden de Calidad de servicio.

Asimismo, todos los produc-

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

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

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

### Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2013?

- Nuevas ampliaciones de la red para incrementar la capacidad de las redes de datos (HFC y de agregación troncal y METRO) para soportar el incremento previsto de clientes y de productos de banda ultra ancha (50 Mb, 100 Mb, etc.) de los accesos Ethernet con fibra óptica, así como mejorar la calidad y garantía del servicio.





# Medio Ambiente

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

## Responsabilidad Ambiental

### Política y Estrategia Ambiental

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

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

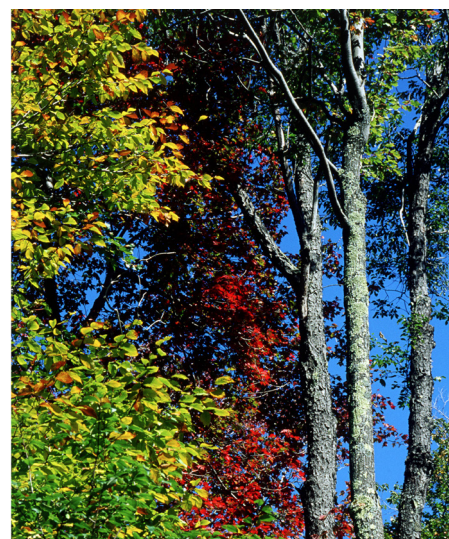
- UNE-EN ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos.
- EMAS III: Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales.
- Principios del Pacto Mundial

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

bientales", así como el cuidado de la biodiversidad.

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

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



ESPECIFICACIÓN	2012	2011	2010
Papel y material de oficina	188.865	183.382	190.845
Energía Eléctrica	3.517.500	3.358.986	2.913.218
Gasóleo	109.958	112.669	110.564
Agua y saneamiento	10.038	10.252	8.491
Cables	941.335	1.498.322	1.280.411
Materiales (excepto cables) y equipamiento de cliente	8.155.885	13.463.323	9.903.432
Gestión de residuos (Gestores y Medios)	25.160	23.228	24.057
Consultorías y auditorías	38.638	42.038	35.648

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

### Control de impactos ambientales

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

El control de impactos ambientales parte de la consideración de las actividades que producen o pueden producir impac-

tos en el Medio Ambiente. Posteriormente, cada aspecto ambiental se identifica y evalúa en función de la criticidad del impacto ambiental asociado, que se valora según los tres siguientes criterios: gravedad, cantidad o frecuencia o probabilidad y relevancia.

Como resultado de esta valoración se determinan aquellos aspectos que se consideran significativos. Sobre los aspectos que resultan significativos se centran los esfuerzos de minimización y control, y son tenidos en cuenta a la hora de definir los objetivos ambientales.

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

Así mismo, Euskaltel es uno de los socios fundadores de INKO-

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

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

Euskaltel es usuaria y responsable de la puesta en el mercado de equipos fabricados por terceros. Con carácter general son estos últimos quienes realizan inversiones significativas en investigación en

**En 2012 se han iniciado 67 proyectos de oportunidad que han supuesto 17,5km de canalización**

cuanto a campos electromagnéticos. Euskaltel se asegura de que tanto los equipos que adquiere como los que comercializa cumplen la legislación vigente respecto de los campos electromagnéticos.

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

Nuestra empresa cuenta

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

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

## Comportamiento Ambiental

Euskaltel ha establecido controles operacionales y seguimientos sobre aquellos consumos, residuos y emisiones que considera importantes en relación a la naturaleza de nuestra actividad, tanto si proceden de aspectos ambientales significativos como si no. En este sentido, en 2012 hemos continuado potenciando las acciones de prevención (minimización en origen y reutilización), frente a las de valorización (reciclaje y recuperación energética) y de eliminación (vertido controlado). En concreto, control y reducción de consumos de energía y recursos naturales (energía eléctrica, gasóleo), reducción de consumo de materiales (papel de facturas, de revistas y en oficina), reutilización de equipos y materiales (donación y/o venta de terminales móviles),

ASPECTO		2012	2011	2010	Unidad
<b>CONSUMO DE ENERGÍA</b>					
Consumo eléctrico	Total	98.984	110.410	92.273	Gigajulios
	Consumo corporativo (Oficinas)	7.079	6.928	6.993	Gigajulios
	Consumo productivo (Red)	91.905	103.482	85.280	Gigajulios
Gasóleo	Grupos electrónicos	3,35	0,96	1,86	Toneladas
	Coches de Empresa	57,06	56,42	66,97	Toneladas
	Coches de Empleados	43,29	61,35	64,62	Toneladas
<b>CONSUMO DE RECURSOS</b>					
Agua	Edificio 809	3.125	3.133	3.023	m3
	Edificio 226	1.585	2.082	1.368	m3
<b>CONSUMO DE PAPEL</b>					
Papel	Facturas emitidas	64,81	67,36	70,74	Toneladas
	Revistas publicadas	26,92	84,43	88,02	Toneladas
	Mailings de publicidad	133,59	131,43	110,94	Toneladas
	Materiales (sobres, impresos)	0,49	0,78	0,77	Toneladas
	Equipos de impresión (oficina)	7,05	7,88	8,23	Toneladas
<b>CONSUMO DE MATERIALES</b>					
Cables	Cables de Fibra óptica	17,15	52,85	39,27	Toneladas
	Cable de Pares	59,62	100,67	87,03	Toneladas
	Cable Coaxial	80,78	84,64	83,34	Toneladas
	Cable Siamés	15,65	14,75	15,8	Toneladas
Equipos	Equipos Banda Ancha	42,60	60,31	63,12	Toneladas
	Equipamiento de TV	95,23	152,00	105,54	Toneladas
	Equipos de Telefonía	10,29	16,14	11,41	Toneladas

ASPECTO		2012	2011	2010	Unidad
<b>RESIDUOS</b>					
Residuos No Peligrosos	Celulósicos (papel y cartón)	45,58	56,78	56,82	Toneladas
	RAEE (eléctricos y electrónicos)	57,01	33,68	28,17	Toneladas
	Pilas alcalinas	0,14	0,25	0,26	Toneladas
Residuos Peligrosos	Pilas botón	310	240	136	gramos
	Baterías de plomo ácido	10,77	16,88	11,61	Toneladas
	Fluorescentes	0,48	0,54	0,46	Toneladas
<b>EMISIONES</b>					
Directas de GEI (alcance 1)	CO <sub>2</sub>	190,30	180,74	216,81	Ton. CO <sub>2</sub> eq.
	CH <sub>4</sub>	0,25	0,24	0,29	Ton. CO <sub>2</sub> eq.
	N <sub>2</sub> O	2,88	2,83	3,36	Ton. CO <sub>2</sub> eq.
	HFC	12,31	211,52	112,37	Ton. CO <sub>2</sub> eq.
	PFC	0,00	0,00	0,00	Ton. CO <sub>2</sub> eq.
	SF <sub>6</sub>	0,00	0,00	0,00	Ton. CO <sub>2</sub> eq.
Indirectas de GEI (alcance 2)	CO <sub>2</sub>	6.626,40	6.839,31	4.254,83	Ton. CO <sub>2</sub> eq.
Otras emisiones al aire	SO <sub>2</sub>	0,31	0,29	0,35	Toneladas
	NO <sub>x</sub>	2,35	2,24	2,68	Toneladas
	Partículas Sólidas	0,24	0,22	0,27	Toneladas

Respecto a 2011 se ha reducido un 11,2% el consumo de energía eléctrica

y la utilización de materiales reciclados (papel reciclado).

## Consumo energéticos y de agua

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

Euskaltel ha definido el Plan de Eficiencia Energética para

2012, donde se recogen las medidas establecidas para el ahorro en el consumo energético. A lo largo de 2012 se han realizado, entre otras, las siguientes acciones:

- Con relación al consumo corporativo se han realizado:
  - Acciones de sensibilización y publicación de noticias en la intranet corporativa para informar y sensibilizar sobre buenas prácticas relativas al ahorro energético.
  - Inicio del proyecto de

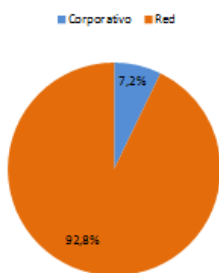
reducción de luminarias en zonas perimetrales en el edificio corporativo.

- Con relación al consumo de red se han realizado:
  - Se ha finalizado la homologación de los equipos FR3 (más eficiente que los anteriores FR2) para los nodos B y C aunque esta previsto para 2013 comenzar con su instalación.
  - Implantación de acciones derivadas del estudio de optimización de servidores en

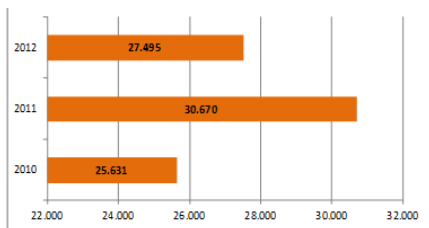
## Respecto a 2011 se ha reducido un 29,4% el consumo de los coches de empleados

los Centros de Procesamiento de Datos de los edificios 809 y 226.

Reparto del consumo de energía eléctrica 2012



Consumo total de energía eléctrica (Mwh)



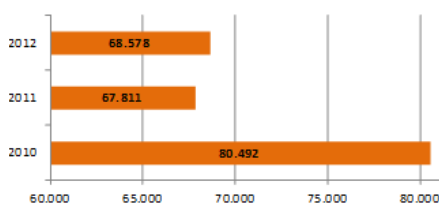
### Consumo de combustible

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

Euskaltel tiene establecida una política para potenciar la utilización de coches de empresa frente a los coches particulares. En 2012 el consumo en coches de empresa (flota) se ha mantenido muy similar respecto a 2011, mientras que el consumo de los coches

de empleados se ha reducido en un 29,4%.

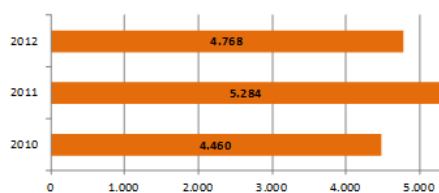
Consumo flota de vehículos (litros)



### Consumo de agua

El consumo de agua en los edificios ha disminuido en 2012 respecto a 2011 en términos globales, destacando la reducción en el edificio 226 (consumo destinado principalmente a la torre de refrigeración). En cambio en el edificio 809 (consumo debido a personas), el consumo se ha mantenido prácticamente estable respecto a 2011.

Consumo de agua (m3)



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

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

### Consumos de materiales

*Consumos 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 utilizados para el despliegue de la red y a los de terminales y equipamientos de cliente utilizados para la provisión de servicios a clientes, (ver la Tabla "Indicadores Básicos").

*Papel consumido y uso del papel reciclado*

Con relación a las actividades administrativas, de publicidad y de comunicación externa, etc., se considera como consumo de material más representativo el consumo del papel. Actualmente se mide su consumo global y no solo el consumo de oficina, analizándose separadamente según su utilización en facturas emitidas, revistas enviadas a clientes, mailings publicitarios, materiales de papel y papel usado en equipos de impresión.

Durante 2012, se han implantado acciones que han influido en la reducción de los consumos de papel, destacando las siguientes:

- Se ha iniciado un proce-



so de migración de clientes a factura electrónica, evitando la impresión y envío de facturas en papel.

- Se ha potenciado el uso de la web como medio para la consulta de los contenidos y programación de la TV por los clientes, reduciendo los envíos de la revista TV on line.

Los resultados obtenidos indican que se han reducido los consumos en todos los casos excepto en la publicidad por mailing que ha aumentado ligeramente. Cabe destacar la reducción de un 68,1% en el consumo de papel a causa de las revista TV on line. (Ver la Tabla "Indicadores Básicos").

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

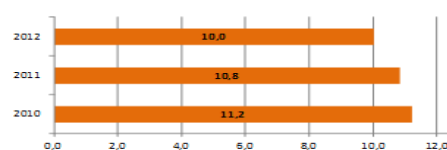
De este modo, Euskaltel ha conseguido reducir un 32,1% respecto del año 2008 el consumo total del papel utilizado en impresoras y fotocopadoras, pasando su consumo relativo desde 14,7 kilos por persona y año a 10,0 en este tiempo.

Euskaltel utiliza un papel que se compone de 3 capas, siendo las externas de papel que

proviene de bosques gestionados de un modo sostenible (FSC) y totalmente libre de cloro (TCF), y la capa interna de papel que proviene de fibras recicladas. A principio de 2013 se ha cambiado el tipo de papel por otro de menor impacto ambiental. Se ha realizado un análisis de su huella de carbono, incluyendo el factor del transporte desde fábrica a cliente, como factor a tener en cuenta.

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

Consumo de papel por persona (kg)



## Control de residuos

### Residuos de obras e instalaciones

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

restos de cableado (fibra óptica, coaxial y de pares).

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

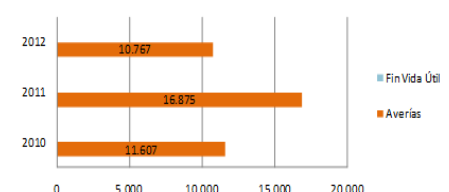
### Baterías de plomo ácido

De entre los diferentes residuos peligrosos que produce Euskaltel los que resultan más relevantes son los residuos procedentes de baterías de plomo ácido que pueden generarse por dos motivos: cambio de batería por avería individual (mantenimiento correctivo) o cambio de bancada de baterías por fin de vida útil (mantenimiento preventivo).

En 2012 todos los residuos de baterías de plomo generados se han debido a baterías averiadas, no habiéndose generado residuos debido a fin de vida útil.

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

Residuos de baterías de plomo ácido



## Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos o RAEE

Euskaltel, por la naturaleza de su actividad, genera Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Se consideran dentro de esta categoría residuos como por ejemplo equipamiento informático y equipos de cliente.

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

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

## Residuos celulósicos

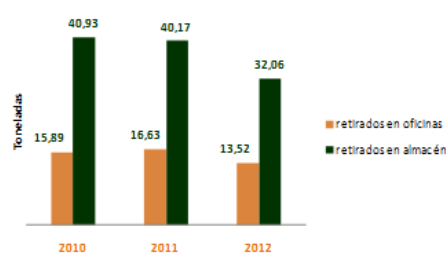
En el almacén se generan residuos de papel, cartón y plástico que básicamente proceden del embalaje de equipos y materiales adquiridos por Euskaltel. Asimismo, en los edificios corporativos se producen residuos de papel y cartón, procedentes de la actividad de oficina. En ambos casos los residuos son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

Destino de equipos de clientes al final de su vida útil

RESIDUO / ACCIÓN	DESTINO	2012	2011	2010	
<b>MÓVILES</b>					
Venta de usados a empresas especializadas	Reutilización	1.115	2.519	1.366	unidades
Campaña de recogida de usados (ONG Alboan)	Reutilización	1.709	1.820	1.022	unidades
<b>EQUIPOS DE CLIENTE</b>					
Puestas a nuevo	Decodificadores	9.732	8.805	6.059	unidades
	Cablemódems	16.068	9.146	3.454	unidades
	Routers	490	451	188	unidades
Entrega a gestor autorizado	Decodificadores	7.525	15	138	unidades
	Cablemódems	26.099	31.154	26.376	unidades
	Routers	2.562	4.031	2.270	unidades
	Teléfonos fijos	9.010	10.563	9.382	unidades
	Total entregas (peso)	57.011	33.678	28.171	kg.

res específicos y entregados posteriormente por un gestor autorizado.

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



## Otros residuos

Para conocer las cantidades de residuos generados, ver la Tabla "Indicadores Básicos". La gestión de estos residuos cumple con todos los requisitos legales que les aplican, siendo siempre entregadas a un gestor autorizado por el Gobierno Vasco, a un Garbigure (o Punto Limpio) o a un Sistema Integrado de Gestión (S.I.G.), según sea el caso. Cabe destacar que EUSKALTEL ofrece a sus empleados la posibilidad de entregar los residuos de baterías de móvil, pilas alcalinas, pilas botón y CDs/DVDs generados en sus actividades privadas o en sus hogares, utilizando para ellos los contenedores distribuidos



Nuestra huella de carbono ha sido de 7.235 ton de CO2 e. en 2011 y de 6.823 ton de CO2 e. en 2012

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

RESIDUOS	Procedencia	Actividad Generadora
Fluorescentes	Sistema de iluminación	Mantenimiento edificios + centros de red
Baterías de ion litio	Terminales móviles	Empleados + almacén
Pilas alcalinas	Mandos a distancia (decodificadores)	Empleados + almacén
Pilas botón		Empleados + oficina
CDs y DVDs	Soporte de información	Empleados + oficina

por los edificios.

Euskaltel tiene implantada la separación de residuos de envases en los edificios corporativos, colocando contenedores amarillos para la recogida de este tipo de residuos en las dependencias habilitadas para ello en los edificios corporativos.

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

## Control de emisiones y vertidos

### Emisión de gases

La actividad de Euskaltel supone que sus emisiones directas de productos nocivos a la atmósfera sean mínimas. Este tipo de emisiones de gases de efecto invernadero (o GEI) se reducen básicamente a emisiones procedentes del combustible empleado (tanto en los grupos electrógenos, como en los desplazamientos de sus empleados por moti-

vos de trabajo) y a emisiones de gases refrigerantes de los sistemas de climatización (averías). Las emisiones indirectas se derivan del consumo eléctrico.

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

Asimismo, Euskaltel participó en 2011 en el programa piloto promovido por Ihobe, para la "definición de un sistema de verificación de declaraciones de emisiones de GEI en base a la norma ISO 14064", fruto del cual Euskaltel ha calculado su huella de carbono, lo que ha implicado elaborar el Informe de emisiones de GEI siguiendo los requisitos especificados en la norma UNE-ISO 14064-1:2006.

Siguiendo los criterios de la herramienta Stop CO2 y de esta norma internacional, Euskaltel ha calculado las emisiones de GEI de 2012. Para ello, ha tenido en cuenta las emisiones directas o provenientes de fuentes que pertenecen o son controladas por la organización (alcance 1) y las emisiones indirectas provenientes de la generación de electricidad, calor o vapor de origen externo, consumidos por la organización (alcance 2), excluyendo las otras emisiones indirectas, de origen externo, no controladas por la organización (alcance 3).

Para minimizar las emisiones de GEI, Euskaltel establece anualmente Planes de Reducción de emisiones, habiéndose establecido para 2012, además de las medidas de ahorro energético incluidas en el Plan de Eficiencia Energética (ver apartado "Consumo eléctrico"), otras medidas relacionadas con los consumos de combustible, como por ejemplo las siguientes:

- Para reducir la necesidad de desplazamientos, se fomenta el uso de las videoconferencias en la realización de reuniones.
- Se ha centralizado la gestión del parque de vehículos de empresa y se potencia el uso de vehículos de empresa frente a los de los empleados para los desplazamientos por trabajo,
- Adquisición de 2 coches eléctricos.

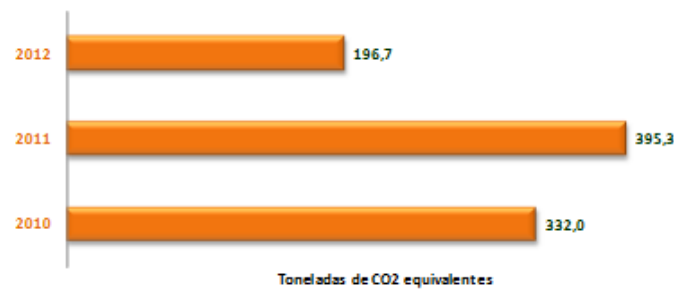
Con relación a los gases refrigerantes de los sistemas de climatización, las emisiones son las fugas o escapes de este tipo de gases que se producen en los circuitos. Euskaltel realiza actividades de mantenimiento preventivo para evitar, en lo posible, la aparición de fugas.

Las emisiones de otros gases (SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>) se pueden consultar en la tabla "Indicadores básicos".

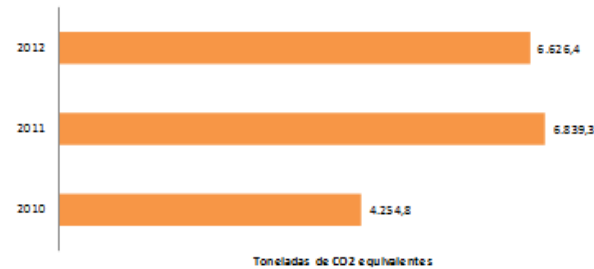
### Vertidos y derrames accidentales

Euskaltel no tiene vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao. En 2012 no se han producido derrames accidentales, por tanto no se han visto afectadas fuentes de agua, ni ecosistemas.

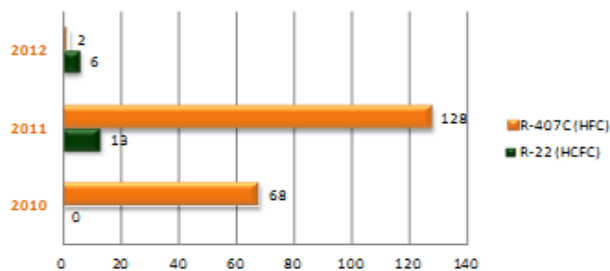
Emisiones directas de CO<sub>2</sub> (alcance 1)



Emisiones de CO<sub>2</sub> por consumo eléctrico (alcance 2)



Emisiones de gases refrigerantes (kg)



### Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2013?

- Establecer y realizar el seguimiento de un Plan de Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>
- Continuar con la mejora de la eficiencia energética mediante la puesta en marcha del Plan de Eficiencia Energética 2013
- Continuar con el proceso de migración de clientes a factura electrónica para la reducción del consumo de papel en facturas
- Trabajar en el análisis de ciclo de vida de los productos y servicios como paso para la minimización de la huella de carbono



# Relación con Proveedores



# Relación con Proveedores

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

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

## Relación con Proveedores

En 2012, a principios de año, se realizó un acto en Euskaltel con los proveedores para la divulgación de los principios del Pacto Mundial y especialmente, de la iniciativa promovida por la Red Española del Pacto Mundial y el ICO para impulsar la Responsabilidad Social Empresarial en la PYME. Con un enfoque similar, a mediados de año, se realizó un encuentro con proveedores para hacerles llegar las ventajas de incorporar en su sistema de gestión la Política de Responsabilidad Social, así como de las herramientas que existen para facilitar este paso. Todo ello para promover entre sus proveedores los principios y requisitos de la política de responsabilidad social de Euskaltel, con especial atención a los proveedores directos con los que tiene una mayor capacidad de influencia.

Esta labor de tracción se focaliza trasladando criterios de calidad, confianza, transparencia y veracidad en los procesos de selección y contratación. Euskaltel ha continuado en 2012 con la comunicación a sus proveedores del contenido de su código ético de proveedores (SO3), que busca sensibilizar a la cadena de suministro para desarrollar una relación que excluya prácticas de corrupción y soborno que condicionan la objetividad e indepen-

dencia de ambas partes. La relación con los proveedores se coordina desde la Dirección de Compras y Servicios Generales.

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

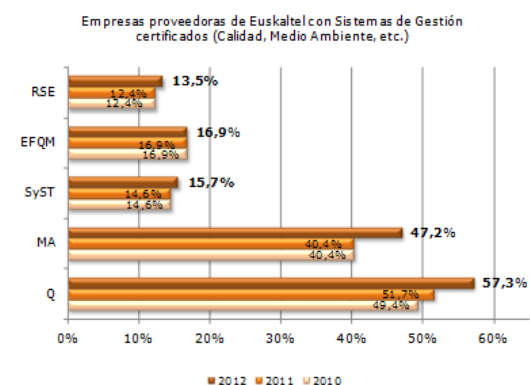
El sistema de gestión de Euskaltel, en lo que respecta a sus proveedores, incorpora diversas acciones: alta y homologación; procedimiento de compras; evaluación y valoración; actividades de formación, control y seguimiento de subcontratas relacionados tanto con la prestación de los servicios de la Compañía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

Euskaltel considera clave para el desarrollo de sus políticas que sus proveedores compartan su política de responsabilidad social que incluye la implantación de estándares reconocidos para la gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, etc., lo que promueve desde el proceso de homologación y evaluación continua. Además, periódicamente desde Cali-

**En 2012 se han realizado compras por valor de 120.689 miles de euros**

dados sensibilizando tanto sobre las ventajas de disponer de un sistema de gestión conforme a las políticas de Euskaltel, como acciones para comunicar las buenas prácticas ambientales en el diseño y producción de los materiales suministrados a Euskaltel, dentro del programa de tracción de Compra Verde.

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



En 2012, Euskaltel realizó compras a un total de 734 proveedores, de los cuales 403 pueden considerarse significativos (con un volumen de compra superior a los 6.000 €), constatándose que el 100% de los contratos fueron pagados conforme a los términos acordados.

Atendiendo a criterios geográficos, en el mismo año 2012, un 60,06% de las compras realizadas por Euskaltel se hicieron a proveedores del País Vasco, y un 39,94% a proveedores de otras zonas geográficas. En el ejercicio 2012 no se han realizado compras a ningún proveedor por un porcentaje superior al 10% del volumen de compras totales.

Durante el ejercicio 2012, tras realizar un análisis detallado que buscaba la mejora y simplificación de los procesos de compras, respetándose sus directrices básicas, se han simplificado las sistemáticas de homologación inicial y de evaluación periódica de los proveedores.

Todos los proveedores de Euskaltel en 2012 están ubicados en la CE, por lo que no se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado sobre los mismos en materia de derechos humanos.

## Control y seguimiento de subcontratas

Durante 2012 se ha continuado ampliando el alcance de la aplicación informática para la acreditación on-line de trabajadores externos. Se pretende llegar a incluir en la aplicación el mayor número de servicios, aunque sólo se presten de manera esporádica.

Así mismo, seguimos programando las inspecciones de comprobación de las condiciones en las que las personas pertenecientes a contratas desempeñan su trabajo. Se han llevado a cabo 493 inspecciones a su labor en tareas de obra civil, instalaciones y mantenimiento, lo que implica un alto cumplimiento de la programación prevista.



## Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2013?

- Comunicar nuestro Código Ético de Proveedores
- Traccionar con los proveedores trasladándoles el compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.
- Poner en valor en el proceso de compras la política de RSE.



Nuestro  
Equipo Humano

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

## Perfil y Modelo de Gestión

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

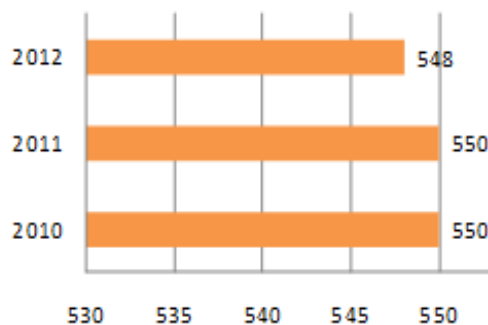
Euskaltel, fiel a sus criterios fundacionales, sigue apostando por la estabilidad y continuidad de las personas. Así, el 100% de la plantilla tiene contrato de carácter fijo, indefinido y de jornada completa. Por otra parte, el compromiso y vinculación del equipo humano se manifiesta tanto en los bajos índices de rotación externa, 3,17% en 2007, 2,74% en 2008, 0,72% en 2009, 1,27% en 2010, en 2011 0,54%, y en 2012 2,37% (\*) como en la antigüedad media de la plantilla, más de diez años, un dato que debe valorarse teniendo en cuenta la juventud del proyecto Euskaltel.

(\*) En el año 2012 se ha empezado a incluir para el cálculo del indicador de rotación al personal en excedencia.

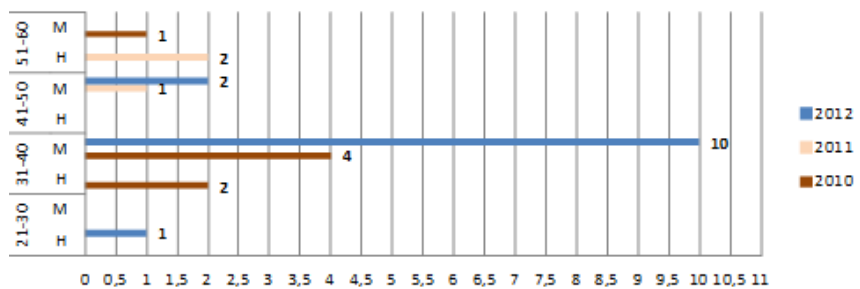
Por otra parte en las siguientes tablas se presenta la evolución en el número de empleados y la rotación externa desglosada por edad y sexo.

La plantilla de Euskaltel tiene una edad media de 41,21 años, y un grado de cualificación apreciable, pues el 65 % son titulados universitarios, el

\* Personas en plantilla



\* Rotación externa por edad y sexo



26 % es personal técnico y el 9 % restante dispone de otro tipo de titulación.

### Política Retributiva

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

Decisión y para su Dirección así como por la evaluación individual del desempeño.

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

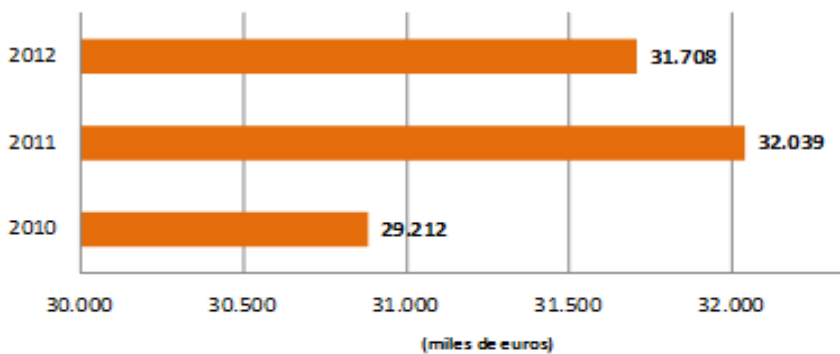
En línea con nuestra política sobre la gestión de personas, los salarios son individuales, es decir, se retribuye a cada persona en función de su responsabilidad, desempeño y aportación de valor a la compañía, no estableciéndose diferencias por razón de sexo, edad, etc.

# Nuestro Equipo Humano

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012



\* Gastos Salariales



## Conciliación de la vida laboral y personal

Como apuesta por la conciliación de la vida laboral y personal, Euskaltel plantea la relación laboral desde el principio de flexibilidad, tanto en lo que se refiere a los horarios de entrada y salida, como en lo relativo a ausencias o solicitud de permisos y licencias por causas sobrevenidas.

71 personas, un 12,95 % de la plantilla, disfrutaron de reducción voluntaria de su jornada laboral por cuidado de menores a 31 de diciembre de 2012.

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

En el mes de julio de 2012 se puso en marcha el **proyecto piloto sobre el Teletrabajo**. Participaron 15 personas adscritas a los distintos departamentos de la Compañía. Se han evaluado los resultados de la experiencia a través de entrevistas y cuestionarios de seguimiento tanto a los participantes como a sus responsables inmediatos, habiéndose concluido la experiencia en el mes de diciembre, siendo valorada como positiva por lograrse más motivación, más productividad, más concentración, menos estrés, y por supuesto mayor conciliación.

Queda a decisión de la dirección la implantación final de la medida y su posible extensión a otros colectivos dentro de la compañía.

## Diálogo con la representación sindical

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

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

## Integración de personas discapacitadas



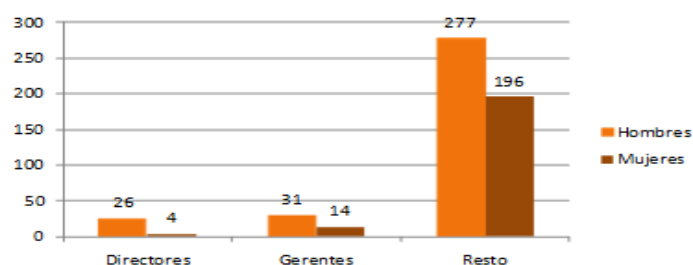
Euskaltel da cumplimien- to a lo establecido en la Ley 13/1982, de 7 de Abril (LISMI) a través tanto de la creación de empleo directo, como de la puesta en marcha de medidas alternativas, contempladas en dicha Ley, basadas, en nuestro caso, en un acuerdo de colaboración con la Fundación Adecco.

Se continua con el **Plan AFLORA** diseñado con la finalidad de hacer aflorar posibles discapacidades de las personas ya empleadas en Euskaltel. Desde Euskaltel destinamos un importe mensual a esas personas mientras dura la circunstancia incapacitadora. En Euskaltel se ha realizado para la plantilla diversas actividades de sensibilización con la discapacidad.

Igualdad de oportunidades  
La plantilla de Euskaltel está integrada por un 39,05% de mujeres y un 60,94% de hombres.

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

Plantilla por sexo



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

En 2012, como desarrollo del Plan Director RSE, se ha definido una política de género que recoge todas las actividades de la compañía y que pretende ser el enfoque para el diagnóstico y



## En 2011 la tasa de absentismo es de 1,98% (\*)

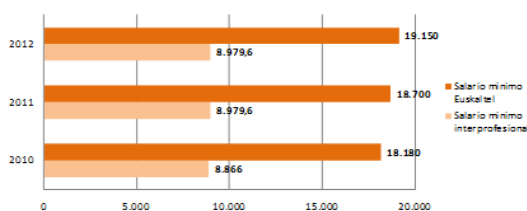
(\*) A la hora del cálculo de la tasa de absentismo, se tienen en cuenta las horas perdidas (%) por baja por enfermedad común. Las horas perdidas por baja por accidente se contabilizan en el Índice de Gravedad.

concreción de un Plan para la Gestión de la Igualdad y Diversidad a desarrollar en el período 2012-2015.

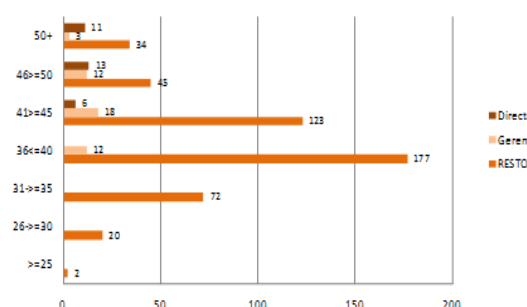
Euskaltel consciente de que sus políticas y estrategias de gestión deben trasladarse en la cadena de valor se adhirió al Global Compact en el año 2003.

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

\* Relación entre salarios



\* Distribución de edad según organigrama



## Formación y Política de Prevención

Las acciones formativas han supuesto 35.092 horas en el año 2012, lo que equivale a algo más de 64 horas por persona. El plan de formación se divide en cuatro grandes bloques, atendiendo a los objetivos y los destinatarios de la actividad: formación en competencias personales; formación en habilidades directivas y de gestión; formación técnica o para técnicos y formación técnica para no técnicos. Ello supone un promedio en el año 2012 de 84 horas de formación por Director, 53 horas por Gerente y 64 horas en cuanto al resto de personas de Euskaltel.

### Formación en euskera

En 2012 hemos seguido avanzando en el desarrollo del "Plan de Euskera", ya consolidado en la Compañía. En el ámbito interno, se ha conseguido que en 2012 el 37,64% de nuestro equipo humano posea un alto grado de conocimiento del euskera, que se acredita por la obtención del perfil 2 o superior según HABE (Gobierno Vasco).

En la siguiente tabla se pueden observar las horas de formación de Euskara impartidas:

ESPECIFICACIÓN	2012	2011	2010
Nº de horas de formación de Euskara	5.468	7.041	16.874
Nº de personas participantes	82	111	126

## Política de prevención y seguridad

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

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

La formación en materia de prevención es específica en función del puesto de trabajo. Desde el día de su incorporación, Euskaltel informa a las personas de los riesgos de su puesto de trabajo e imparte la formación necesaria

en cada caso. Además, con carácter general, se evalúan los riesgos que podrían desencadenar una emergencia y se realiza anualmente un simulacro de evacuación en los edificios ocupados por personal de Euskaltel. Las acciones formativas llevadas a cabo por Euskaltel en prevención de Riesgos Laborales durante el 2012 completaron un total de 285 horas.

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

## Siniestralidad laboral

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

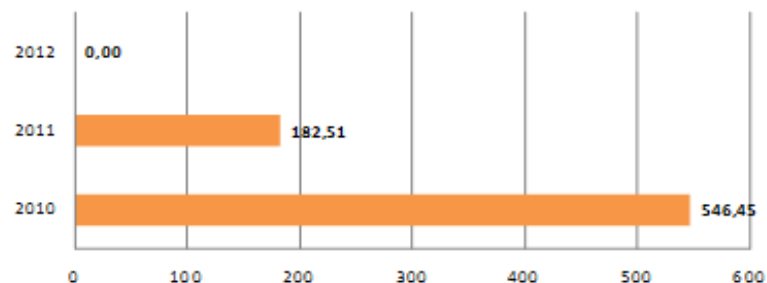
En cuanto a la accidentalidad, durante 2012 no ha ocu-

rrido ni un solo accidente con baja y tan sólo 4 accidentes sin baja

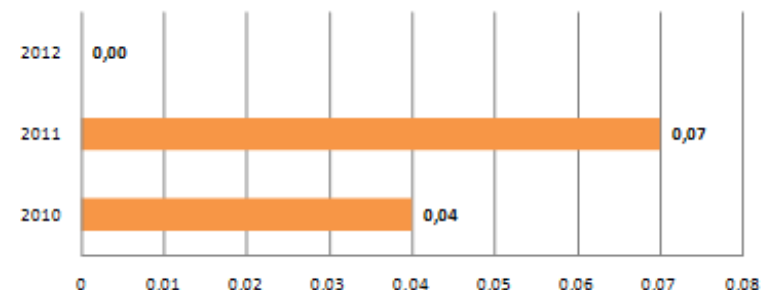
Nuestra accidentalidad sigue siendo tan baja, que cualquier eventualidad produce una gran variación en los indicadores.

Para finalizar, podemos añadir que ningún trabajador de Euskaltel, desde su fundación, ha sufrido nunca un accidente

\* Índice de incidencias (accidentes por cada cien mil personas)



\* Índice de gravedad (jornadas perdidas por cada mil personas)



mortal por causas laborales.

## Atención a la salud de las personas

Analizada la actividad de Euskaltel no se considera que como consecuencia de la mis-

# Nuestro Equipo Humano

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012



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

Por otra parte, también se realizan campañas sobre salud no laboral, como por ejemplo, "Protección contra el sol en verano", "Alimentación saludable".

## Comunicación y Relaciones Internas

### Comunicación interna

En Euskaltel, la comunicación interna es una actividad consustancial a la vida de la compañía y es asumida como un proceso que contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos, al tiempo que fomenta la participación y la identificación de sus personas con los valores del proyecto.

Para gestionar la comunicación dentro de la organización, existen diferentes herramientas o canales que facilitan el flujo de los mensajes y favorecen la integración, la motivación, el desarrollo profesional y la productividad.

Así, junto a la Intranet Corporativa, se celebran reuniones (reuniones internas de equipo, de cada Centro de Decisión, de la Presidencia con todas las personas para comunicar decisiones estratégicas o cambios organizativos). Otra forma novedosa y diferenciadora que utiliza Euskaltel en su comunicación interna es la celebración de los 'Desayunos con el Presidente' (21 desayunos en 2012), que cumplieron su quinta edición. En ellos, las personas de Euskaltel comparten con el presidente de la compañía un tiempo para plantearle directamente sus dudas e inquietudes, así como sus retos e ilusiones.

La Revista Digital Interna es otro de los instrumentos a través de los cuales se comparte la información de interés relativa a la compañía y a los diferentes equipos y personas que la componen.

En la Intranet se encuentra también el Código Ético de la Empresa. Durante el año 2012, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención grave de las instrucciones y protocolos establecidos en la Compañía.

### Acción social interna

Durante todo el ejercicio 2012 se ha continuado con la promoción e integración de los empleados en las diferen-



tes iniciativas enmarcadas en el ámbito interno de la Responsabilidad Social Empresarial de Euskaltel.

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

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

A finales de año, se celebró el Almuerzo Solidario, con el

fin de recaudar fondos que fueron destinados a la misma causa del telemaratón de EITB de este año, investigación del cáncer infantil. De esta manera, la acción social interna de

RSE se enlaza con un proyecto social externo y contribuye al progreso de personas y comunidades menos favorecidas.

Por tercer año consecutivo y dado el éxito obtenido con la edición anterior, se confeccionó el Calendario Solidario, una iniciativa que concitó el compromiso voluntario de los participantes.

Con ambas acciones, Almuero Solidario y venta de ejemplares del Calendario Solidario a los propios empleados, se consiguió recaudar 3.948 euros para destinarlos a la mencionada causa.

El año 2012, continuó el desarrollo entre los empleados de Euskaltel del Plan Familia conjuntamente con la fundación Adecco, cuyo objetivo es apoyar a aquellos empleados con problemas familiares de discapacidad en programas de inserción laboral y de ocupación de ocio-tiempo libre.

También se celebró la novena edición de la fiesta de Olentzero para los hijos de los empleados de Euskaltel con motivo de las festividades navideñas, reforzándose el

encuentro entre empleados y familias de Euskaltel.

En 2012 se ha continuado con el programa de formación-sensibilización relacionado con la política de RSE con los empleados con un enfoque muy especial a los temas ambientales y de voluntariado, apoyados, en este caso, en bolunta, la agencia vizcaína para el voluntariado. Así se puso en marcha la primera acción de voluntariado corporativo de Euskaltel, participando en el Día Solidario de las Empresas, con personas con diversidad funcional y en el ámbito del medioambiente.

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

- Complemento salarial a la prestación de Seguridad Social en situación de IT por cualquier causa, ha supuesto un coste de 128.414,55 euros anuales.
- Seguro de accidentes: supone una prima anual de 37.435,84 euros.
- Ayuda familiar discapacitado: 160,82€/mes por familiar, habiendo un total de trece familias afectadas por lo que el coste total de esta



ayuda asciende a 25.087,92 euros anuales.

- Ayuda Plan Aflora a empleados con discapacidad funcional: 175€/mes por persona, habiendo un total de cuatro personas afectadas por lo que el coste total de esta ayuda asciende a 8.400 euros anuales.
- Un Plan de Compensación Flexible que permite obtener un mayor rendimiento a los ingresos de los empleados mediante la contratación o compra de una serie de productos.

## Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2013?

- Consolidar el despliegue del Voluntariado Corporativo.
- Lanzamiento del otro 50% de la aplicación interactiva sobre identificación de peligros en la herramienta IKHAZI de formación online.
- Valorar el lanzamiento de la nueva Encuesta de Satisfacción de Personas.
- Desarrollar acciones derivadas del Plan de Igualdad y Diversidad.
- Analizar la aplicación del ciclo PDCA al Código Ético de Empleados.



# Compromiso Social



# Compromiso Social

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

Este capítulo cubre los Principios 6, 9 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Actividad Institucional

El año 2012 ha sido un año contenido en actividades pero intenso en las relaciones con la Administración y las empresas. Es un momento empresarial para la gestión de contradicciones, donde la decisión de la empresa se hace más complicada en clave económica pero con más repercusión en las decisiones que se adoptan dado que las decisiones a corto, fundamentadas exclusivamente en criterios económicos, hace que desequilibremos un sistema basado en la reciprocidad y en la sostenibilidad. Son tiempos de austeridad, interesantes para fomentar la creatividad, el ingenio y la eficiencia.

Como en ediciones anteriores nuestra actividad se despliega en el entorno de las relaciones empresariales, académicas, sociales e institucionales. Interactuamos con un importante número de prescriptores y entidades, y esa relación traslada la impronta de la empresa, el valor intangible, la marca. Esta inversión en la marca Euskaltel es la que nos ha acompañado en la madurez de mercado a alcanzar la dimensión de operador de referencia, la identificación del mercado con Euskaltel y la credibilidad y proyección externa. Somos una empresa con dimensiones que confluyen en decisiones, la comercial, producto versus calidad, la institucional y la social.

Dentro de los ámbitos en los que

que hemos actuado durante el año 2012 destacamos:

### Ámbito familiar

En Euskaltel contamos con una amplia gama de servicios dirigidos a las familias. Hemos trabajado este entorno desde el punto de vista de captación así como de fidelización. Los acuerdos con Familias Numerosas, más de cuatro mil en Hirukide, entidad con la que colaboramos activamente, así como los descuentos negociados por pertenencia a estos colectivos, han mantenido un colectivo muy importante desde el punto de vista de clientes residenciales vinculado a Euskaltel. Con ellos colaboramos dando visibilidad a la empresa en sus eventos anuales territoriales así como en los catálogos de ayudas y subvenciones que reciben las familias regularmente.

Otros eventos en los que participa el público familiar son Denon Eskola, el día de la Escuela Pública, el programa Zinema Express, instaurado en esta edición del Festival de Cine de Donostia- Zinemaldia-, y con un seguimiento masivo a través de las redes sociales e internet. La experiencia pionera de grabar cortos bajo un programa y unas bases ha supuesto más de veinte mil participantes interactuando en la red.

Otros eventos son la Marea Naranja, fenómeno que se desen-

cadena de la afición del equipo ciclista Euskaltel Euskadi y que se ha convertido en una campaña con impronta propia, donde año tras año los clientes, aficionados y seguidores de la "marea" esperan el diseño y las camisetas en una actividad de marketing diferente, fresca, positiva y con un objetivo diferencial en el mercado.

El verano supone una época del año con actividades en las tres capitales vascas, experiencias a clientes vinculadas a eventos y actividades familiares vinculadas al surf y al ocio.

### Integración e igualdad

Euskaltel tiene dentro de sus valores programáticos el de la igualdad y el respeto a la diversidad y esto es un compromiso a nivel interno de la compañía con visibilidad externa.

La ley de integración social de personas con discapacidad obliga a las empresas con más de cincuenta empleados a garantizar unos mínimos requerimientos sociales siempre que este objetivo sea compatible y viable con sus estrategias y su estructura.

En base a estos conceptos se han trabajado acuerdos con Basque Team para el fomento del deporte en la discapacidad y el deporte profesional en mujeres. Esta actividad se incluye en las actividades de reversión

que la ley obliga a las empresas vascas.

También hemos colaborado en la creación de la red FEVAS, una red que hace confluir las iniciativas de un buen número de asociaciones que trabajan las problemáticas de discapacidad mental y que precisaban de una plataforma de interacción de sus necesidades y recursos. En materia de Igualdad, Euskaltel interviene socialmente en actividades que promueven este ámbito como la participación en la calificación y premio a la empresaria del año que organiza la Asociación de Empresarias y Directivas de Bizkaia. Trabajamos con Emakunde en la programación de actividades corporativas que hagan coherente los principios empresariales de igualdad de oportunidades.

Se han trabajado modelos de conciliación empresarial avanzados, como los que llevan años implementados en los países nórdicos, donde el nivel de productividad de sus personas son ejemplos de éxito.

Y somos la marca prescriptora de valores sociales reconocidos en el mundo deportivo femenino, la escaladora Josune Bereziartu, la campeona olímpica de lucha, Maider Unda, la campeona de surf, Garazi Sánchez,

el equipo de Hockey Hierba de la Real Sociedad, o el Bera-Bera son los mejores exponentes de ello.

## Deportes

El mundo deportivo sigue siendo el gran activo donde Euskaltel despliega sus valores corporativos. Este año 2012, y ante la situación y los requerimientos que la UCI Pro Tour exigía a los equipos profesionales, Euskaltel decidió asumir la gestión de uno de los patrocinios estratégicos de la compañía, patrocinio donde Euskaltel ha obtenido los impactos publicitarios más altos de su historia y un concepto único acuñado por los medios de comunicación, la marea naranja, clara exponente de que su color corporativo une la marca con un público que año tras año se viste de naranja como muestra de una sintonía espontánea entre la marca y su mercado natural.

## Experiencias

Las experiencias van unidas al posicionamiento estratégico que Euskaltel ha definido como un valor diferencial hacia sus clientes, elemento que también está siendo gestionando en los competidores del mercado. Las diferencias en producto, precio, servicios de valor añadido, posventa, no presentan grandes



diferencias. ¿Cómo atraer/re- tener entonces a los clientes? Las experiencias ofrecen ámbitos de gestión de las emociones no susceptibles de compra y esos intangibles pueden tener un plus en la decisión de mantenerse o cambiar de operador. Hemos organizado quince experiencias durante el 2012, muchas de ellas con un gran nivel de seguidores en la red que han manifestado su agrado y asertividad por la oferta lanzada. Todas estas experiencias van unidas a conceptos de patrocinio que se construyen para ser experiencias únicas e inimitables.

## Formación para la acción

La actividad de divulgación de las tecnologías va unida a la actividad de despliegue y formación en el uso responsable de las mismas. Esta actividad se concierta previamente en los municipios para dirigir formación a colectivos específicos.





# Compromiso Social

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

## Gozatueuskaltel.com

Es la zona de interacción social por excelencia. Este espacio busca el encuentro del consumidor con el mundo Euskaltel, con la cultura, el ocio, los sorteos, los prescriptores, historias compartidas, recomendaciones, imágenes de eventos, actos sociales. Este espacio busca la identificación de los consumidores con el mundo de los intangibles. Buscamos captar la atención y participación de los clientes o potenciales clientes que se sientan representados por los patrocinios y eventos en los que actuamos.

## Educación, cultura y euskara

Euskaltel ofrece a sus clientes la elección del idioma en el que desean normalizar la relación con el operador. Este elemento fue pionero y un gran valor diferencial en la oferta inicial que Euskaltel realizó al mercado. Es un activo que enriquece la oferta hacia los clientes y que no debe perder perspectiva en la relación con el cliente. Unida a esta decisión, Euskaltel materializó un plan de formación interna para dar respuesta a esta exigencia de mercado y lo visualizó patrocinando eventos unidos al fomento del uso del euskera. Esa línea se ha mantenido en el 2012 con la colaboración con la red de Ikastolas y acuerdos con la Federación de Ikastolas, entre otros.

## Asociaciones

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

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

## Fundación Euskaltel

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

## Acciones Formativas

El proyecto **Eskola Euskaltel** agrupa todas las actividades de formación dirigidas a los grupos de interés externos al colectivo de empleados de Euskaltel. A

su vez, aprovecha todas las sinergias con Euskaltel, tanto en aspectos de dinamización del conocimiento "digital" y traslado del mismo a clientes y sociedad, como en otras oportunidades de formación que Euskaltel o sus proveedores, pudieran generar. Con este proyecto se persigue tanto la mejora de la cualificación técnica y profesional de los proveedores como el incremento del número de profesionales vinculados a las telecomunicaciones disponibles en el mercado.

Para ello se utiliza como apoyo un aula móvil con 14 ordenadores y todos los medios necesarios para impartir clases. En el año 2012 se ha realizado formación en TICs, en diferentes ámbitos de la sociedad. Cabe destacar las formaciones impartidas a: 45 monitores de FEVAS y 225 personas deficientes intelectuales asociadas a FEVAS (Federación Vasca de Asociados a favor de las personas con Discapacidad Intelectual), 336 alumnos-profesores en la semana cultural de Arrigorriaga, a 90 mujeres de la mancomunidad de Uribe Costa, a 270 personas desempleadas, comerciantes y personas activas de Ugao- Miravalles, a 12 profesores de Teknika y a 90 personas en diferentes municipios.

Por otro lado, Euskaltel colabora en la creación y mejora del empleo con un conjunto de



acciones formativas para técnicos, instaladores y comerciales del sector de telecomunicaciones.

Durante 2012 hay que destacar la realización de más de 28 cursos presenciales, formando a 608 colaboradores, con un total de 2.851 horas impartidas.

Con el objetivo de facilitar la formación al grupo de colaboradores externos se ha comenzado a trabajar en el desarrollo de una plataforma de formación on line, para que puedan acceder a una formación continua con mayor flexibilidad tanto en tiempo como en lugar. En el año 2012 se ha lanzado esta plataforma para el colectivo colaborador especializado en instalaciones, habiendo tenido muy buena aceptación.

Se ha seguido colaborando con las Agencias de Desarrollo Lo-

cales y cabe destacar un año más la colaboración en la semana de las TICs de Tolosaldea con una participación de 220 personas.

Como actividad diferencial, se ha desarrollado junto a M4F, un prototipo denominado "Batzen" cuyo objetivo principal es fomentar, las relaciones entre personas que viven en residencias con sus familiares y amigos, adaptando las nuevas tecnologías para que puedan ser utilizadas de una manera clara y sencilla por este colectivo.

### **Impulso a la estrategia de Euskaltel**

Como impulso a la estrategia de Euskaltel de favorecer la compartición de conocimiento digital y dar soporte a las nuevas industrias digitales, a la vez que

consolidar el posicionamiento en el ámbito del entretenimiento y el ocio, la Fundación Euskaltel ha continuado desarrollando proyectos en 2012 que han permitido cubrir un aspecto de ocio con aportación tecnológica, fomentando la versión más divertida y juvenil de las tecnologías.

Las actividades realizadas a destacar en 2012, son las siguientes:

#### *Euskal Encounter 20*

Del 26 al 29 del mes de julio del 2012 se celebró la 20ª edición de la Euskal Encounter, que reunió a más de 6.000 aficionados a la informática y los videojuegos.

Cabe destacar en la edición de este año la consolidación de la Opengune como el espacio de



# Compromiso Social

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

referencia del mundo digital vasco en los diferentes ámbitos, con una afluencia de más de 16.000 personas, alcanzando gran éxito en la participación de charlas y talleres que versaron sobre gran variedad de temas incluyendo robótica, videojuegos, software libre, etc.

En cuanto a la difusión internacional, la Gamegune ha sido seguida por más de 200.000 espectadores, habiendo atraído a los mejores clanes del panorama internacional del videojuego.

Cabe destacar que la Euskal es el único referente a nivel estatal que ha mantenido su actividad en el año, consolidando su liderazgo en la Comunidad Digital.

## *Gipuzkoa Encounter 6*

La sexta edición de la Gipuzkoa se celebró los días 28, 29 y 30 de abril en Tolosa. Se reunieron alrededor de 400 PC's y más de mil asistentes durante el fin de semana. La red puesta a disposición de la party se puede calificar de referente mundial, ya que dispuso de 1.000 Megas de salida a Internet y unos enlaces internos de 10 Gigas, avalando la excelencia de la Red de Banda Ancha de Euskaltel.

## *Gamezone*

La Gamezone es una competición "amateur" de videojuegos monopuesto y en red bajo consolas y ordenadores, donde sus

participantes pueden poner a prueba sus habilidades de trabajo en equipo, competitividad y reflejos.

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

## Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2013?

- Definir los patrocinios que Euskaltel considere estratégicos para su mercado natural.
- Colaborar con las Instituciones en el fomento de los planes de la Sociedad de la Información que nos sitúen en la línea de liderazgo y compromiso.
- Impulsar el desarrollo de la vida digital en nuestra sociedad, a través de la Fundación Euskaltel

# INDICADORES

INDICADORES GRI RESEÑADOS			
INDICADOR	PÁGINAS	INDICADOR	PÁGINAS
1.1	5-6	EN12	43
1.2	14-16-18-20-27-34-42	EN13	43
2.1	9-10	EN14	42-43
2.2	10-16-18	EN15	43
2.3	25-26	EN16	44-45-49
2.4	9-10	EN17	44-45-49
2.5	9-10	EN18	48-49-50
2.6	9-10	EN19	49-50
2.7	10	EN20	44-45-50
2.8	10-16-18-24-55	EN21	50
2.9	24	EN22	44-45-47-48
2.10	27-28	EN23	50
3.1	8	EN24	49
3.2	27	EN25	50
3.3	8	EN26	42-43-44-45-47-49-50
3.4	10	EN27	48-60
3.5	8	EN28	44
3.6	8	EN29	44-45-46
3.7	8	EN30	42
3.8	En la pág. 26 se referencian las empresas	Enfoque de Gestión de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	20-21-55-56-57-58-59-60
3.9	2-8-9	LA1	55
3.10	8	LA2	55-57
3.11	2-8	LA3	56-58
3.12	69-70-72	LA4	56
3.13	4	LA5	60
4.1	24-25	LA6	58
4.2	24	LA7	59
4.3.	25	LA8	58-59-60
4.4	25-58-60	LA9	58-59-60
4.5	25	LA10	58-59
4.6	Euskaltel considera que no es necesario implantar ningún procedimiento específico relacionado con este indicador para la gestión del máximo Órgano de Gobierno	LA11	58- Nota aclaratoria nº 1 (pág. 71)

INDICADORES GRI RESEÑADOS			
4.7	25	LA12	55
4.8	23	LA13	25-57-58
4.9	24-27	LA14	55
4.10	26-27	Enfoque de G. de Derechos Humanos	20-21-55-56-57-58-59-60-61
4.11	15-23-27-34-38-42-44-53-59	HR1	Nota aclaratoria nº 2 (pág. 71)
4.12	44-63	HR2	53-58
4.13	65	HR3	No ha habido ninguna actividad asociada en 2012
4.14	29-	HR4	57
4.15	27-29	HR5	56
4.16	27-29	HR6	Nota aclaratoria nº 3 (pág. 71)
4.17	27-29-30	HR7	Nota aclaratoria nº 4 (pág. 71)
Enfoque de Gestión Económico Financiero	14-15-16	HR8	Nota aclaratoria nº 5 (pág. 71)
EC1	10-15-18-55	HR9	N.A. En el ámbito de actividad de Euskaltel no existen colectivos indígenas en el 2012
EC2	18-19-49	Enfoque Gestión Social	20-21-23-63-64-65-66-67
EC3	61	SO1	29
EC4	20	SO2	15-60
EC5	58	SO3	52-60
EC6	53	SO4	60
EC7	25-53	SO5	Nota aclaratoria nº 6 (pág. 71)
EC8	38-65	SO6	Nota aclaratoria nº 7 (pág. 71)
EC9	37	SO7	Nota aclaratoria nº 8 (pág. 71)
Enfoque G. Ambiental	18-19-20-42	SO8	34-35-44, Nota aclaratoria nº 8 (pág. 71)
EN1	44-45-46	Enfoque Producto	16-17-18
EN2	44-45-46	PR1	29-34-52
EN3	9-44-45-46	PR2	40
EN4	9-44-45-46	PR3	40-52
EN5	45	PR4	Nota aclaratoria nº 9 (pág. 71)
EN6	49	PR5	29-34-40
EN7	45-46	PR6	Nota aclaratoria nº 10 (pág. 71)
EN8	44-45-46	PR7	34
EN9	46	PR8	35
EN10	46	PR9	34-35
EN11	43		



# Indicadores

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

## NOTAS ACLARATORIAS

Nº 1 - No se informa sobre la formación continua a los trabajadores para apoyarles en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Nº 2 - No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, a excepción del cumplimiento legal en materia de seguridad.

Nº 3 - La legalidad vigente garantiza este derecho. El artículo 6 del Estatuto de los Trabajadores prohíbe la admisión al trabajo a los menores de edad.

Nº 4 - La legalidad vigente garantiza este derecho. El trabajo debe ser ofrecido libremente y los empleados deben tener libertad para dejarlo cuando quieran. El artículo 49 del Estatuto de los Trabajadores reconoce el derecho al trabajador a abandonar el trabajo voluntariamente cuando así lo desee.

Nº 5 - El personal de seguridad de Euskaltel no realiza funciones de cara al público, están debidamente identificados y ha recibido la formación requerida en materia de normas y procedimientos internos de Euskaltel, sistemas y equipos utilizados, así como en primeros auxilios y protección de datos.

Nº 6 - Los mecanismos son los establecidos en el Código ético de Empleados, y en el Código Ético de Proveedores.

Nº 7 - Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.

Nº 8 - A instancias de una demanda presentada en el Grupo France Telecom contra Euskaltel, S.A., la Cámara de Comercio Internacional de París puso en marcha un arbitraje (sujeto al derecho español) para resolver la demanda mencionada, por el presunto incumplimiento por parte de Euskaltel de las cláusulas de no competencia incluidas en los acuerdos de compra-venta de las acciones de Auna Operadores de Telecomunicaciones S.A., acciones que fueron adquiridas por el Grupo France Telecom y vendidas, entre otros, por Euskaltel, S.A. En 2012, este laudo fue confirmado por el TSJPV concediendo su exequátur por un importe a pagar por Euskaltel a France Telecom de 222.000.000€.

Nº 9 - No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.

Nº 10 - Euskaltel no está adherida a ningún Código Voluntario en materia de comunicaciones de Marketing, incluida la publicidad.

## SUPLEMENTO DE TELECOMUNICACIONES

INDICADORES GRI RESEÑADOS	
INDICADOR	PÁGINAS
IO1	37
IO2	N.A.
IO3.	44
IO4	N.A.
IO5	43
IO6.	43
IO7	43
IO8	43
PA1	38-39
PA2	65
PA3	40
PA4	38
PA5	38
PA6	40
PA7	40
PA8	43
PA9	43
PA10	34
PA11	40-48-60
TA1	44-45-46-47-49
TA2	44-45-46-47-49
TA3	N.D.
TA4	N.D.
TA5	40



## TABLA DE RELACIÓN PACTO MUNDIAL - GRI

ÁREA PACTO MUNDIAL	PRINCIPIO	INDICADORES GRI DIRECTAMENTE RELEVANTES	INDICADORES INDIRECTAMENTE RELEVANTES
<b>Derechos Humanos</b>	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	
<b>Trabajo</b>	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
<b>Medio Ambiente</b>	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2
	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7,EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30	EC2;EN1,EN3-4,EN8- 9,EN11-12, EN15- 17,EN19-20,EN23-25,EN28-29;PR3-4
	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías	EN2, EN5-7,EN10, EN18,EN26-27	
<b>Lucha contra la Corrupción</b>	Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2-4	SO5-6

## NIVELES DE VERIFICACIÓN GRI

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

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

