



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

Euskaltel



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: Euskaltel

- *Dirección web:* www.euskaltel.com
- *Alto cargo:* José Antonio Ardanza Garro, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 12/01/2005
- *Sector:* Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- *Actividad:* Operador global de telecomunicaciones
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Sociedad, Gobiernos y Administraciones públicas
- *Países en los que está presente:* ESPAÑA
- *Alcance del Informe de Progreso:* Euskaltel, S.A.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Reunión de Consejo de Administración, Junta de Accionistas, Intranet, web de la compañía, plan de comunicación externa para proveedores según ISO14001.
- *Día de publicación del Informe:* viernes, 02 de julio de 2010
- *Responsable:* José Félix Gonzalo; Isabel Herrera
- *Tipo de informe:* A



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

• Carta de Renovación del Compromiso

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

Afrontamos la redacción de nuestro Informe de progreso más convencidos que nunca de nuestro compromiso para con la sociedad a la que día a día nos acercamos para ofrecerle nuestros servicios, compromiso que se materializará impulsando nuestra labor de tracción ante nuestros grupos de interés que nos consideran referentes para impulsar una sociedad más sostenible.

A pesar de la complejidad del entorno económico y siendo el año 2009 el peor año, con diferencia, en la evolución de los ingresos del sector desde su liberalización, Euskaltel ha podido crecer más que el mercado en ingresos presentando unos resultados económicos que hacen más sostenible nuestro proyecto empresarial.

En lo que respecta a la dimensión ambiental y social empezamos el año 2009 firmando un compromiso para la reducción de las emisiones equivalente de CO₂, a través del proyecto STOP CO₂ Euskadi (impulsado por IHOBE sociedad pública del Gobierno Vasco), el cual nos ha llevado a dar un mayor impulso a nuestro plan de eficiencia energética, terminando el año renovando nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial que reforzamos por medio de la presentación de nuestro Informe de Progreso a la Red Española del Pacto, a la cual pertenecemos, formando parte de su Comité Ejecutivo.

Durante 2009, fruto del análisis de las encuestas de percepción que hacemos tanto a la Sociedad como a nuestros clientes, hemos revisado nuestros enfoques sobre nuestra interacción con ellos, desarrollando planes de acción que nos han permitido consolidar nuestra posición como primer operador alternativo del Estado por cuota de mercado en clientes de telecomunicaciones fijas en la CAPV.

El año 2010 se presenta especialmente incierto y complejo, tanto a nivel general (por el entorno económico que continúa siendo desfavorable) como a nivel sectorial, por lo que, desde Euskaltel, trabajaremos para integrar en nuestro sistema de gestión todos los aspectos de la sostenibilidad tomando como modelo de referencia tanto el Modelo EFQM de Excelencia como las normas de referencia que en materia de responsabilidad social están publicadas y que nos ayudarán a desplegar nuestra política sobre dicha materia, que nos haga reforzar nuestro enfoque de empresa socialmente responsable.

Cuando hay una trayectoria de empresa comprometida con la excelencia, incorporar nuevos compromisos en aras de la sostenibilidad no supone un hándicap sino un reto de mejora para ayudar a consolidar el nuevo modelo de crecimiento económico, con nuevas formas de trabajar buscando un desarrollo sostenible, que nos haga resistir el embate de la crisis y nos permita competir para dar respuesta a nuestra Misión.

Durante 2010 seguiremos reflexionando sobre los elementos de transformación que debemos afrontar en el siguiente ciclo estratégico 2011-2013, reflexión que hacemos sin olvidarnos tanto de las consecuencias positivas como de las negativas que entraña nuestra actividad de negocio y de las expectativas de nuestros Grupos de Interés en términos de sostenibilidad.

Este Informe que ahora presentamos pretende por tanto, por un lado dar respuesta a los 10 Principios del Pacto Mundial y por otro reforzar nuestro compromiso de transparencia y tracción con nuestros Grupos de Interés.



José Antonio Ardanza Garro
Presidente

• Metodología



DIAGNÓSTICO

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



POLÍTICAS

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



ACCIONES

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



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

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





• Principio 1

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C211)

Respuesta: SI

Implantación: Las diferentes encuestas que realiza Euskaltel a sus grupos de interés le permiten identificar factores de riesgo en el ámbito de la sostenibilidad del negocio.

De igual forma y al amparo de la aplicación de las diferentes políticas/normativas de la Compañía durante el ejercicio 2009, en aplicación de nuestra política de prevención y en consonancia con los requisitos OHSAS, se ha realizado la revisión de la evaluación de riesgos de algunos puestos de trabajo. Similar pasa con la aplicación de la normativa ISO9000 y la evaluación del desempeño de cada proveedor.

Fruto de la aplicación de estas herramientas se establecen los correspondientes planes de acción como aplicación de la política de mejora continua de la compañía.

Objetivos: Mantener los estudios de percepción u otras herramientas que permitan conocer y testear nuestra relación con Iso grupos de interés. Además En 2010 en aplicación de nuestra política de prevención y en consonancia con los requisitos OHSAS, se realizará la revisión de los restantes puestos de trabajo, para asegurar que en cada tarea se toman las medidas de protección para proteger a todos los trabajadores de Euskaltel



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C212)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel desarrolla su actividad empresarial con un escrupuloso respeto a la legislación vigente en el estado español en el ámbito de Derechos Humanos rechazando cualquier tipo de discriminación y potenciando la igualdad de oportunidades, la libertad de asociación, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, y, muy especialmente, del trabajo infantil.



Para ello, en todos sus ámbitos de gestión, Euskaltel tiene implantadas diferentes políticas que garantizan el cumplimiento de dichos derechos, como son la política de RSE y la política del Sistema de Gestión Integrado basada en el modelo EFQM de Excelencia.

El Sistema de Gestión definido en Euskaltel integra, desde un enfoque de empresa comprometida con la sociedad y su entorno, las políticas de la compañía (Calidad, Medio ambiente, prevención, RSE), que se despliegan en los procesos necesarios para la obtención de la satisfacción del cliente, el cuidado y mejora del medio ambiente, la gestión de todo tipo de riesgos y el bienestar de las personas.

En lo que respecta a los Clientes, en 2009 y como desarrollo de la Política del Sistema de gestión Integrado se ha dado cumplimiento a la ORDEN ITC 110/2009, de 28 de Enero donde se . Se determinan los requisitos y las especificaciones técnicas que resultan necesarios para el desarrollo del Capítulo II del Título V del reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

Objetivos: Se establece como objetivo para el año 2010 revisar la Política de Responsabilidad Social Empresarial para hacer mayor hincapié en una forma de gestión que nos permita avanzar desarrollando acciones en línea con nuestro objetivo de transparencia en la gestión, en la parte de derechos humanos, mejora de las relaciones laborales, de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y de la igualdad y oportunidades de las personas.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI

Implantación: Para poder atender debidamente a esta cuestión de especial importancia, Euskaltel cuenta con dos instrumentos claves: por una parte, tiene la Dirección de Gestión del Cliente Residencial y la Dirección de Servicios Atención al Cliente Empresa orientado a la gestión integral de las necesidades del mismo, y por otra parte, Euskaltel está dotada de un proceso de ámbito transversal para el conjunto de la empresa (denominado Proceso de Atención al Cliente), que engloba a diferentes departamentos de la compañía al objeto de gestionar de manera global todas las actividades que se consideran críticas en la relación con los clientes (solicitudes, avisos de averías, reclamaciones, apoyo técnico, etc).



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Clientes: Anualmente y por tanto también en 2009 dentro del Proceso de Satisfacción del Cliente se realizan mediciones de la satisfacción del cliente, fruto de los cuales se definen acciones tendentes a mejorar la



percepción que el cliente tiene de los servicios de Euskaltel y de los procesos que lo soportan.

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

Durante el año 2009, se ha consolidado el Plan Familia entre los empleados de Euskaltel, cuya finalidad es apoyar con actividades terapéuticas y socio-educativas a aquellos familiares suyos que presenten algún tipo de discapacidad.

Ampliándose el Plan a familiares de segundo grado

Así, en dicho ejercicio, se han realizado 4 Planes con 11 terapias/actividades.

Accionistas, Proveedores, Sociedad, Gobiernos y Administraciones Públicas: De igual manera Euskaltel ha realizado en 2009 una Encuesta de Sociedad que le permite conocer y analizar lo que los diferentes grupos de interés piensan sobre nuestra contribución al desarrollo económico y social de nuestra comunidad. Fruto de la misma se establecen acciones dentro del Plan de acción de Responsabilidad Social de la Compañía.

Fruto de la realización de la Encuesta de Sociedad se identifican los puntos críticos de cada atributo por el que se pregunta, se analiza el valor dado a Euskaltel (Importancia dada por el encuestado y cumplimiento por parte de Euskaltel) y se establecen acciones de mejora con objeto de buscar un equilibrio entre las expectativas de los grupos de interés y la estrategia de la Compañía.

Euskaltel considera que a través del desarrollo de las Relaciones Públicas y de las Visitas Institucionales a nuestras oficinas se refuerza el conocimiento de nuestra actividad y permite conocer de manera directa la percepción que se tiene de nuestro servicio.

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

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel fruto de los estudios de percepción que realiza con sus grupos de interés establece los correspondientes planes de mejora que se incorporan a los planes anuales de gestión de la empresa. Así en base a la Importancia de cada atributo de la encuesta para el Grupo de Interés y de su cumplimiento por parte de Euskaltel se identifica donde centrar los esfuerzos y las mejoras.

Euskaltel utiliza los resultados de las encuestas de sus grupos de percepción como fuente de entrada para la actualización del plan Estratégico, todo ello como desarrollo de su proceso de Planificación Estratégica configurado tomando como referencia el Modelo EFQM.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI



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



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Anualmente se desarrolla un plan de auditorías internas según las diferentes normas implantadas en el Sistema de gestión de la compañía, acompañadas de planes periódicos de inspección

Para el grupo de interés "Empleados": Anualmente se realizan también auditorías externas, todo ello en el marco del Sistema de Gestión Integrado actualmente certificado de acuerdo a la norma OHSAS 18001. Prueba de este seguimiento que realiza Euskaltel para el cumplimiento de los Derechos Humanos es el protocolo de actuación basado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que se realiza para gestionar la actividad subcontratada para obras y mantenimiento.

El Protocolo de Acreditación de Externos con requisitos de Prevención ha permitido valorar un posible impacto en los Derechos Humanos derivado de posibles subcontrataciones ilegales o falta de aplicación de la normativa anteriormente reseñada.

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

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: AENOR, como Entidad Certificadora autorizada es quien audita y certifica el Sistema de Gestión Integrado de Euskaltel en cuanto al cumplimiento de los requisitos de las normas OHSAS 18001, ISO 9001 e ISO 14001. Esta auditoría incluye también la verificación del cumplimiento de los aspectos legales regulados para el área de Seguridad Laboral.



[Descargar el documento adjunto](#) ➔

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Durante el año 2009 per o siendo un punto fuerte consolidado en clave EFQM, periódicamente los empleados de Euskaltel son informados de cuantos cambios se producen en la Organización.

Además los valores de la Compañía permanecen de manera accesible a todos los empleados en la intranet. Estos valores son entregados y firmados a través del manual de acogida, a todas las personas que ingresan en Euskaltel bien a través de una ETT, bien como estudiantes en prácticas o bien como nuevo personal de Euskaltel. De igual manera se actua con el código ético de empleados (El 97% de los empleados de Euskaltel tienen contrato indefinido).

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

Respuesta: 0

Implantación: No ha incurrido en ningún tipo de incumplimiento

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

Respuesta: 0

Implantación: No hay

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 0

Implantación: No hay

• Resumen de Implantación:



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	R.:-Encuesta de clientes/Sociedad O.: -	R.:Política RSE y Política del Sistema de Gestión Integrado, Política del Sistema de Gestión Integrado O.:Revisar la Política del Sistema de gestión Integral,	R.:Estudio de Satisfacción de clientes Empresa/Residencial, WEB, Manuales de uso de sus productos, Revista Televisión Digital y diferentes publicaciones más. O.: -	R.:Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión Integrado. Auditorías Externas del Ministerio O.: -
Empleados	R.:Evaluación de riesgos OSHAS O.: -	R.:Política RSE y Política del Sistema de Gestión Integrado O.:Revisar la Política del Sistema de gestión Integral	R.:Ampliación del alcance del plan familia O.:Revisar la sistemática actual de consulta de la satisfacción del empleado.	R.:Auditorías internas externas del Sistema de Gestión Integrado O.: -
Accionistas	R.:Encuesta de Sociedad O.: -	R.:- O.: -	R.:Encuesta de sociedad O.:Aplicación criterios EFQM a la encuesta de sociedad	R.:- O.: -
Proveedores	R.:Evaluación de Actividad ISO9000 O.: -	R.:Política RSE y Política del Sistema de Gestión Integrado O.:Revisar la Política del Sistema de gestión Integral	R.:Encuesta de Sociedad O.:Aplicación criterios EFQM a la encuesta de sociedad	R.:Protocolo de Acreditación de Externos basado en la Ley de Prevención de R.Laborales. Auditoría Exter O.: -
Sociedad	R.:Encuesta de Sociedad O.: -	R.:- O.: -	R.:Encuesta de Sociedad O.:Aplicación criterios EFQM a la encuesta de sociedad/Reforzar Visitas Instituc.	R.:- O.: -
	R.:Encuesta de	R.:-	R.:Encuesta de Sociedad	R.:-



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Administraciones públicas	O.: -	O.: -	O.: Aplicación criterios EFQM a la encuesta de sociedad/Reforzar Visitas Instituc.	O.: -
--------------------------------------	-------	-------	--	-------

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: En el proceso de homologación de proveedores se analizan teniendo en cuenta la política del sistema de gestión de la Compañía (ISO9000, ISO14000 y OSHAS) las características de cada proveedor en relación al servicio para el que es demandado, evaluando tanto su origen como su respuesta frente a los riesgos que su servicio puede generar. En función de su catalogación inicial es informado de las políticas de la compañía, caso de ser objeto de algún pedido de compra, periódicamente dentro de la política de mejora continua de la compañía es evaluado.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel sí cuenta con un mecanismo que gestiona la relación con los proveedores y subcontratistas denominado Protocolo de Acreditación de trabajadores externos.

Tal y como se ha manifestado en el Principio 1, este Protocolo marca unos criterios preventivos para garantizar la salud y seguridad de las contratas y exige como requisito fundamental que esos mismos criterios se hagan extensibles a toda la cadena de valor. Este mismo mecanismo sirve para poder encauzar los comentarios y/o quejas que pueden llegar sobre las actuaciones de proveedores y subcontratistas.

Por otra parte los contratos que firma Euskaltel con sus proveedores incluyen capítulos específicos sobre el obligado cumplimiento de la legislación española en materia laboral.

Objetivos: Euskaltel, más allá de la aplicación de su código ético de empleados y como despliegue de su política de



RSE quiere establecer un código ético de proveedores que recoja su enfoque en cuanto a las relaciones con los proveedores basada en el respeto a sus políticas de calidad, medio ambiente, prevención y RSE y que por tanto suponga un claro exponente de su respecto por los Derechos Humanos como se entiende en el desarrollo de los principios del Pacto Mundial.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: A lo largo del ejercicio 2009 y con ayuda externa se ha impulsado, al amparo del programa Xertatu de la Diputación Foral de Bizkaia, la realización de un piloto de tres proveedores (sector imprentas, sector construcción, sector regalos y promociones para empresas) del denominado "Plan Tractor de Proveedores" con la finalidad de establecer un plan personalizado con cada proveedor al objeto de alinear el sistema de gestión del proveedor con la política del sistema de gestión integrado de Euskaltel

Además 15 puntos de venta se han certificado con la Norma UNE 175001 Calidad en el pequeño comercio, continuando así con el programa tractor de distribuidores iniciado en 2005 donde fuimos pioneros en el País Vasco.

Además desde el dpto de Compras y Calidad se ha realizado un proceso de evaluación continua para aquellos proveedores con mayor impacto en la cadena de valor con objeto de ir incorporándoles al proceso de tracción de proveedores.

Objetivos: Extender el programa tractor a un colectivo mayor de proveedores/distribuidores (entre 10-20): principalmente para aquellos con mayor impacto ambiental en la cadena de valor o por su posible impacto en las fases de comunicación del producto o servicio. Con cada proveedor/distribuidor se analizará la modalidad y sistemática que seguiremos para traccionar en clave RSE, buscando en cada momento el mejor programa de ayudas que se puede ofrecer.

Se pretende incorporar nuevos criterios en el proceso de homologación de proveedores y compras, relacionados con el despliegue de la política de responsabilidad social empresarial de la Compañía. Se realizará un proceso de evaluación continua para aquellos proveedores con mayor impacto en la cadena de valor.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 43,8 %

Implantación: El 43,8% de los proveedores que impactan en la calidad de los productos tiene certificado su sistema de gestión de acuerdo a la Norma ISO9001. Y el 37,1% de los proveedores que impactan en el medio ambiente tiene certificado su sistema de gestión de acuerdo a la Norma ISO 14001 (ver principio 8, cuestión 3).

Este indicador se calcula tomando como referencia los proveedores a los que se realizan el grueso de las compras de Euskaltel (85%), y seleccionando entre ellos aquellos que, debido a la naturaleza de su actividad, tienen mayor impacto



sobre la Calidad de los productos y sobre el Medio Ambiente.

Objetivos: Incrementar por medio del programa tractor el % de proveedores que disponen de las diferentes certificaciones o que incorporan a sus sistema de gestión políticas en calve RSE.

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:Procedimiento de Homologación de proveedores <hr/> O.:Nuevos criterios relacionados con la responsabilidad social empresarial	R.:Protocolo de gestión de trabajadores externos <hr/> O.:Código ético de proveedores	R.:Plan Tractor de Proveedores <hr/> O.:Ampliar el progrma tractor con Proveedores/distribuidores	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: No

Implantación: En Euskaltel, existen varias comisiones paritarias entre la Dirección y la Representación Legal de los Trabajadores (RLT) cuyo funcionamiento asegura el cumplimiento del convenio gestionando cualquier discrepancia que pudiera poner en peligro los derechos reconocidos en la negociación colectiva.

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



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Dentro de nuestra política de relaciones laborales, en coherencia con nuestro Convenio Colectivo (Artículo 37 y siguientes), y ajustándonos a las disposiciones legales vigentes, trimestralmente informamos a la Representación Legal de los trabajadores sobre los siguientes extremos:

- Evolución general del sector económico y del mercado de las Telecomunicaciones.
- Situación de Ventas e Ingresos.
- Previsiones.
- Evolución prevista del empleo.



- Otros de interés para la representación social.

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



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

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

Objetivos: Establecer en el periodo 2010-11 un nuevo convenio colectivo entre la RLT (Representación Legal de los Trabajadores) y la Dirección de la empresa.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Se levantan actas de cada reunión y en la siguiente se revisan los puntos abiertos de la reunión anterior haciendo un seguimiento del cumplimiento de las conclusiones adoptadas en la anterior.

También, y en cumplimiento del Convenio Colectivo, existen comisiones paritarias de Formación y Seguridad y Salud. En la comisión de formación se debaten todos los temas relacionados con el diagnóstico y los planes de formación, así como el seguimiento y cumplimiento del mismo. También se debaten en esta comisión las ayudas y subvenciones que se puedan solicitar y obtener para los planes de formación, que, además, deben ser solicitadas, en todos los casos, con informe de la RLT (Representación Legal de los Trabajadores).

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

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

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones,



sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: Las reuniones de los Directores/Gerentes con sus equipos constituyen el mecanismo fundamental de comunicación ascendente/descendente. Además se continua con la buena práctica de realizar los desayunos con el Director General. Mecanismo que permite a las personas de la organización obtener información directa sobre la marcha de la Compañía a la vez que se recogen inquietudes, sugerencias, dudas, etc. de los empleados.

Periódicamente se hace un estudio de clima laboral basado en una encuesta a todo el personal que evalúa la satisfacción de todos los empleados con los principales temas de gestión de la Compañía.

Objetivos: Implementar en 2010 alguna herramienta que nos permita conocer la percepción que de la organización tienen las personas que la integran.

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Mesa Negociadora O.: -	R.:Convenio Colectivo O.: -	R.:Comité de Empresa O.:Nuevo Convenio Colectivo	R.:Reuniones con sus Líderes/Desayunos con el Director General, Comité de Empresa O.:Implementar alguna herramienta para conocer la percepción de los trabajadores,

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C211)

Respuesta: No

Implantación: No es un factor que afecte a Euskaltel



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C212)

Respuesta: SI

Implantación: En Euskaltel existe un Convenio Colectivo que regula las condiciones laborales de todos los aspectos de la relación entre la Compañía y sus empleados

Objetivos: Se establece como objetivo para 2010-11 la firma de un nuevo convenio colectivo. Para las negociaciones, intervienen la RLT y la Dirección de RRHH.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

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

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No es un factor de riesgo <hr/> O.: -	R.:Convenio Colectivo <hr/> O.:Firmar un nuevo convenio colectivo	R.:Sistema de Gestion según OSHAS18001 <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: No

Implantación: No es un factor de riesgo en la cadena de valor de Euskaltel, tanto en las actividades que realiza de forma directa como aquellas que se subcontratan.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel cumple con las leyes vigentes en la materia, acordes con la normativa internacional de aplicación (OIT, ONU, etc.).

En la política de contratación de personal de Euskaltel, se contempla el respeto a los derechos humanos y laborales recogidos en esas normas.

Hemos comunicado a los proveedores nuestra adhesión al Pacto Mundial y por tanto a los 10 principios que impulsa, de igual forma se les ha informado de nuestra política de RSE y del Sistema de gestión Integral que tiene como uno de sus requisitos el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y por tanto la erradicación del trabajo infantil.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Implantación: Al igual que en ejercicios anteriores, durante el año 2009, Euskaltel ha trasladado nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial y ha solicitado certificados a determinados proveedores de riesgo por la naturaleza de los materiales que comercializan, que garanticen la ausencia de esta forma de trabajo (Adjuntamos un certificado de un proveedor evidenciando su cumplimiento de las políticas que le exige Euskaltel).

Además Euskaltel ha colaborado con diversas asociaciones sin ánimo de lucro que tienen como objetivo la defensa de los derechos de los niños, como por ejemplo: ASPANOVAS (Asociación niños con cáncer); HIRUKIDE (Asociación familias numerosas), ACOBI (Acogida niños Bielorrusos).

Objetivos: Informar en el momento de la homologación del proveedor de las políticas de la compañía con especial hincapie en nuestro compromiso con el Pacto Mundial cuando el proveedor sea de fuera de la Unión Europea o el producto tenga su origen de fabricación fuera de la Unión Europea.

Además Euskaltel en 2010 continuará desarrollando acciones de patrocinio y ayuda a diferentes asociaciones involucradas y que ayuden a defender los derechos infantiles como las anteriormente mencionadas, y otras como : Fundación Vicente Ferrer, Asociación acogida a niños de Chernobil, Asociación de niños con Síndrome de Down...

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No es un factor de riesgo O.: -	R.:Cumplimiento de la normativa internacional aplicable O.: -	R.:Solicitudes de certificados a proveedores O.:Informar en el momento de la homologación del proveedor políticas de la compañí	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el año 2008, se llevó a cabo un Diagnóstico de Igualdad de Oportunidades.

En dicho Diagnóstico se ha constatado una serie de cuestiones tales como:

- El rol de cuidado familiar se asocia mayoritariamente a las mujeres, ya que son ellas las que se acogen a las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en mayor medida.
- Existe la posibilidad de estudiar horarios individuales especiales por interés social, familiar u organizativo.
- Se establece para la mayor parte de sus contrataciones el contrato ordinario por tiempo indefinido. En la actualidad el 99% de los hombres y el 96,62% de las mujeres disponen de contrato indefinido.
- Con respecto a la distribución de mujeres y hombres, se observa una mayor concentración de éstas en las franjas más jóvenes de edad (el 89,86% de las mujeres son menores de 40 años, frente al 65,65% de los hombres).
- En todos los órganos de decisión, la presencia es mayoritariamente masculina, siendo la representación femenina, en el mejor de los casos de un 25% aproximadamente en el caso del cuadro directivo intermedio.

...

Objetivos: Desarrollar un plan de igualdad a negociar para el nuevo convenio colectivo.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Está recogida en el Convenio Colectivo y ampliada en la propuesta de Plan de Igualdad que se negociará en el próximo Convenio Colectivo.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante 2009 se continua con la política de apoyo a la conciliación de la vida laboral y personal entre cuyas acciones está el seguir organizando, con carácter general, las reuniones y la formación en horario de mañana, teniendo en cuenta a las personas que están en jornada a tiempo parcial por cuidado de menores, en un 90 % mujeres.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: Euskaltel hace públicos dichos indicadores a través de su Memoria de Sostenibilidad.

En el ejercicio 2009, se elaboró la Memoria correspondiente al ejercicio 2008, la cual se sometió a la verificación de un tercero (AENOR) y obtuvo la calificación A+, la máxima para una Memoria de estas características.

Objetivos: En el año 2010, se elaborará la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2009 según GRI, buscando una total integración con los 10 principios del Pacto Mundial.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

Respuesta: SI

Implantación: Existe un procedimiento de tratamiento del acoso laboral que se esta negociando con la RL (Representación Legal de los trabajadores).

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C312)

Respuesta: 0

Implantación: No se ha abierto ningún expediente.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Diagnóstico de Igualdad <hr/> O.: Desarrollar un plan de igualdad a negociar para el nuevo convenio colectivo	R.: Plan de Igualdad <hr/> O.: -	R.: Reuniones y formación en horario matinal <hr/> O.: -	R.: Procedimiento en negociación con la RLT (Representación Legal de los trabajadores) <hr/> O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

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



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Para impulsar nuestro enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, cabe destacar que Euskaltel tiene definido un proceso para realizar los lanzamientos de nuevos productos, una de cuyas actividades consiste en realizar un análisis de procesos en el que se tiene en cuenta las implicaciones que para todas las áreas de la empresa tiene el nuevo producto. Uno de los apartados que se analiza son las implicaciones ambientales del nuevo producto, de forma que, preventivamente en la fase de diseño, se pueda minimizar su impacto en el medio ambiente.

Objetivos: •Ejecutar el Plan de Eficiencia Energética definido para 2010, donde no todas las acciones tienen componente tecnológico.

•Definir y ejecutar el Plan de Gestión STOP CO2 para la reducción de emisiones, donde no todas las acciones tienen componente tecnológico

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: Para los edificios corporativos, durante 2009, se han puesto en marcha una serie de medidas para reducir el consumo eléctrico optimizando los tiempos de encendido y apagado, utilizando el apagado automático de las luces a horas predeterminadas, y se han publicado noticias de información y sensibilización al respecto. Asimismo, se ha realizado un cambio general de equipos informáticos de oficina, siendo los nuevos de menor consumo eléctrico que los anteriores.

En 2009, los ratios de consumo eléctrico por persona en edificios han disminuido respecto a 2008.

Respecto al consumo energético de red:

•El sistema de gestión de centros nos permite mejorar la gestión del mantenimiento de los centros de red ya que el ajuste de los parámetros se realiza en remoto

•Se ha realizado un proyecto para la instalación de sistemas de free cooling en las centrales (cuyas medidas se ejecutarán en 2010).

Objetivos: En 2010, seguirán poniendo en marcha medidas para tratar de reducir el consumo, como son:



- Ajuste de las condiciones de la climatización, adaptándolo a la nueva reglamentación.
- Estudio y mejora de la iluminación perimetral del edificio 809.
- Instalación de sistemas de free cooling en centrales según plan.
- Estudio de optimización del número de servidores en los CPD de los edificios corporativos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 0 %

Implantación: Euskaltel a la vista del análisis de sus aspectos ambientales, no es una empresa catalogada como de "alto impacto" ambiental. No obstante, nuestro Plan Director Ambiental, en su despliegue anual, incluye la línea de actuación "Formación, sensibilización y comunicación interna", que contempla las actividades de formación e información ambiental que proporcionen conocimiento a las personas de Euskaltel sobre los aspectos e impactos ambientales causados por la compañía y sobre las soluciones adoptadas para su control.

Durante 2009, Euskaltel ha seguido realizado numerosas campañas internas de información y sensibilización ambiental para aumentar la conciencia y responsabilidad de sus empleados, publicando noticias ambientales para toda la plantilla a través de la intranet corporativa. Por ejemplo, sobre: gestión de la legislación aplicable, reducción de consumos, recogida y gestión de residuos, movilidad sostenible, buenas y malas prácticas etc.

Asimismo, la intranet incluye un apartado denominado Excelencia en la Gestión que contiene la información de carácter ambiental más relevante objeto de consulta. Por ejemplo: Declaración Ambiental EMAS, legislación ambiental aplicable, aspectos ambientales, objetivos del año en curso, comportamiento ambiental - buenas prácticas, pautas sobre la gestión y reciclado de los residuos, etc.

Todas estas actividades se realizan por un equipo interno de personas formadas para dar respuesta a los requisitos ambientales derivados de la política ambiental de la compañía y desplegadas a los procesos. Por tanto, no se dispone de un cálculo de recursos (€) sobre total de ingresos brutos, pero sí podemos hablar de horas aproximadas empleadas en dichas actividades (Total de horas:2.580 horas en 2009)

Objetivos: En 2010, se continuarán realizando acciones de sensibilización para la totalidad del personal de acuerdo al Plan Director Ambiental, principalmente a través de la intranet. Dichas acciones irán enfocadas a la adquisición de hábitos más sostenibles a la hora de separar los residuos, realizar consumos energéticos, consumo de agua, uso del transporte público o compartido. Así mismo se pondrán en marcha acciones enfocadas a fomentar el voluntariado corporativo entre nuestros empleados, a impulsar la formación interna en RSE a líderes, a traccionar proveedores para el proceso de "compra verde", etc.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Medidas de mejora de consumos ambientales , Plan Director Ambiental <hr/> O.:Estudio y mejora de la iluminación perimetral del edificio 809, Plan de Gestión STOP CO2	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

Implantación: *La política de Gestión Ambiental de Euskaltel está integrada dentro de su Sistema de Gestión, el cual está diseñado de forma que sus procesos respondan tanto a los requisitos del Reglamento Europeo EMAS (EMAS II en 2009, habiendo adaptado ya el Sistema al nuevo reglamento EMAS III en abril de 2010), como a los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 14001.*

El Sistema de Gestión Ambiental está certificado según UNE-EN ISO 14001 desde 1999. Además, desde 2004 se elaboran Declaraciones Ambientales acordes a EMAS II y todas ellas han sido verificadas, por lo que Euskaltel está inscrita en el Registro EMAS por el Gobierno Vasco desde 2004. A finales de 2009, en toda la C.A.P.V. sólo hay 39 empresas inscritas en dicho registro.

Por otra parte, Euskaltel elabora Memorias de Sostenibilidad desde 2006, que han sido validadas conforme a los requisitos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI), habiendo recibido la calificación "in accordance" en 2006 y A+ (máximo nivel posible) en 2007, 2008 y 2009.

Tanto las certificaciones, como las verificaciones y validaciones son realizadas por una entidad independiente de reconocido prestigio internacional (AENOR).

Objetivos: *Se define como objetivo para 2010 renovar la verificación de la Declaración Ambiental según EMAS III y la certificación del Sistema de Gestión Ambiental según la Norma UNE-EN ISO 14001. Asimismo, se redactará la Memoria de Sostenibilidad referente al año 2009 según el GRI3 y cruzada con los 10 principios del Pacto Mundial, con el objetivo de obtener la calificación A+.*



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: *Euskaltel ha establecido y difundido, tanto interna como externamente, su Política del Sistema de Gestión Integrado que contempla entre otros aspectos el Medio Ambiente.*



Euskaltel ha enviado en 2009 una comunicación escrita a proveedores, contratistas y distribuidores informándoles, de nuevo, sobre la importancia de la Política de carácter ambiental establecida por Euskaltel, los aspectos medioambientales significativos e impactos que se pueden generar por su trabajo y sobre su responsabilidad respecto al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión y las consecuencias en caso de su no cumplimiento.

Asimismo, Euskaltel tiene publicada en su página web la Política del Sistema de Gestión Integrado, por lo que su consulta está a disposición del público en general.

http://www.euskaltel.com/webektest/Galeria/Documentos/nosotros/politica_integrada_2009.pdf

Objetivos: Seguir difundiendo a los nuevos proveedores y contratistas la Política de Gestión Ambiental establecida por Euskaltel.

En diciembre coincidiendo con las fechas navideñas, desde el Departamento de Calidad y RSE, se felicita a los proveedores y contratistas a través del correo electrónico y se aprovecha la ocasión para incluir una carta de buenas prácticas adjuntándoles las siguientes políticas: la política de SGE y la política de RSE.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: *Euskaltel mantiene un compromiso con el medio ambiente desde 1999 mediante el establecimiento de su Plan Director Ambiental, que con carácter trienal renueva. El Plan Director constituye la estrategia y marca los programas y acciones a implantar y desarrollar para la gestión del impacto sobre el medio ambiente. En 2009, Euskaltel ha renovado su compromiso en favor del medio ambiente mediante el despliegue de su Plan Director 2007-2010 para dicho año, estableciendo un conjunto de objetivos que toman en cuenta la evolución previsible de las distintas áreas del medio ambiente, la respuesta de los agentes implicados, el vínculo con nuestra estrategia empresarial general, el compromiso con la sostenibilidad y la alineación con la "Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible 2002-2020" y el "II Programa Marco Ambiental del País Vasco 2007-2010".*

Euskaltel ha establecido controles operacionales y seguimientos sobre aquellos consumos, residuos y emisiones que considera importantes en relación a la naturaleza de nuestra actividad, tanto si proceden de aspectos ambientales significativos, como si no. En este sentido, estamos desarrollando diferentes acciones para alinearnos con las directrices comunitarias y la política ambiental establecida en el País Vasco: acciones de prevención (minimización en origen y reutilización), valorización (reciclaje y recuperación energética), y eliminación (vertido controlado). En 2009 hemos continuado potenciando fundamentalmente las acciones de prevención, en concreto, control y reducción de consumos de energía y de recursos naturales (energía eléctrica, gasóleo y agua); reducción de consumo de materiales, en especial el consumo de papel, reutilización de equipos y materiales (venta de terminales móviles usados, y de ordenadores personales para su reutilización); y aumento en la utilización de materiales reciclados (papel reciclado).

Objetivos: •Ejecutar el definido para 2010.



- Definir y ejecutar el plan para la reducción de emisiones directamente relacionados con la cadena de valor y con un impacto claro de su actividad sobre el medio ambiente.
- Traccionar con proveedores directamente relacionados con la cadena de valor y con un impacto claro de su actividad sobre el medio ambiente.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En Euskaltel existe un Departamento de Gestión Ambiental, integrado en la Dirección de Organización y Calidad, con 1,5 personas equivalentes dedicada exclusivamente a temas relacionados con la gestión ambiental según las políticas de la compañía. De igual forma, derivado de nuestra política de Gestión por Procesos, tenemos un Equipo de Proceso que gestiona el medio ambiente incluido en el proceso Modelo de Gestión, que agrupa aquellas actividades y recursos directamente implicados en la Gestión Ambiental. El Director de Organización y Calidad es el Representante de la Dirección para el control y mejora del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Medio Ambiente y Prevención).

Objetivos: En aplicación del nuevo reglamento EMAS, se trabajará la figura del voluntariado ambiental, como una prueba de que Euskaltel impulsa la implicación de los trabajadores. Se desarrollará un programa de participación de los trabajadores en acciones internas y se definirá un enfoque para los programas externos.

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Como despliegue de su Plan Director de Medio Ambiente, que incluye dar respuesta a los requisitos de la norma ISO 14001, Euskaltel dispone de objetivos, indicadores y metas medioambientales cuantificables que se despliegan a los procesos, así como de acciones para su cumplimiento, sobre los que se hace un seguimiento periódico. Los objetivos están directamente relacionados con los aspectos ambientales significativos de la Compañía. Estos objetivos, indicadores y metas están documentados y son comunicados a toda la compañía a través de la intranet, cuando se planifican y periódicamente para impulsar acciones de sensibilización, y a través de las memorias buscando la sensibilización (ver los siguientes enlaces correspondientes a la Memoria Ambiental EMAS y a la Memoria de Sostenibilidad, respectivamente).

Como desarrollo de su sistemática de gestión, Euskaltel verifica su Declaración Ambiental EMAS y su Memoria de Sostenibilidad (según GRI) con la Entidad Acreditada AENOR

[http://www.euskaltel.com/CanalOnline/homes/home_corporativo.jsp?](http://www.euskaltel.com/CanalOnline/homes/home_corporativo.jsp?idMenuCorporativo=responsabilidad&textoMenuCorporativo=Responsabilidad)

[idMenuCorporativo=responsabilidad&textoMenuCorporativo=Responsabilidad](http://www.euskaltel.com/CanalOnline/homes/home_corporativo.jsp?idMenuCorporativo=conozcanos&textoMenuCorporativo=Conozcanos)

[http://www.euskaltel.com/CanalOnline/homes/home_corporativo.jsp?](http://www.euskaltel.com/CanalOnline/homes/home_corporativo.jsp?idMenuCorporativo=conozcanos&textoMenuCorporativo=Conozcanos)

[idMenuCorporativo=conozcanos&textoMenuCorporativo=Conozcanos](http://www.euskaltel.com/CanalOnline/homes/home_corporativo.jsp?idMenuCorporativo=conozcanos&textoMenuCorporativo=Conozcanos)

Objetivos: Se adjunta archivo con los objetivos ambientales propuestos para 2010



[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C311)

Respuesta: 37,1 %

Implantación: 37,1% (ISO 14001) y 2% (EMAS).

En este conjunto de empresas que disponen del certificado ISO 14001, se encuentran incluidas las empresas proveedoras de Euskaltel que, debido a la naturaleza de su actividad, tienen mayor impacto sobre el Medio Ambiente. Euskaltel con objeto de tener conocimiento del nivel conseguido por sus proveedores en cuanto a la implantación de sistemas de gestión y poder así traccionar con ellos, se ha enviado de nuevo un comunicado a los mismos coincidiendo con las fiestas navideñas recordando nuestro compromiso con la sostenibilidad. Como resultado del análisis de los cuestionarios recibidos se plantea seguir traccionando con ellos para impulsar la mejora continua. Siguiendo la metodología del programa Xertatu promovido por la Diputación Foral de Bizkaia durante 2009 se ha continuado con el ejercicio de tracción de proveedores en el ámbito de la RSE iniciado en 2008.

Objetivos: En 2010 se plantea realizar tracción en 3 sectores implantando criterios de compra verde en el proceso de compras.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	<p>R.:Evaluación de aspectos ambientales</p> <hr/> <p>O.:Renovar EMAS III y Certificación ISO 14001</p>	<p>R.:Política de Gestión Ambiental basada en la Excelencia Ambiental</p> <hr/> <p>O.:Difusión a las nuevas contratas de la Política SGE</p>	<p>R.:Revisar y gestionar el Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001 y EMAS II)</p> <hr/> <p>O.:Plan Eficiencia Energética /Plan de Gestión STOP CO2 /Traccionar con proveedores</p>	<p>R.:Departamento de Gestión Ambiental y Equipo de Proceso</p> <hr/> <p>O.:Nuevo reglamento EMAS III</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

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



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: En relación a la difusión y desarrollo de tecnologías y actividades respetuosas con el Medio Ambiente, se deben destacar las siguientes acciones que se están ejecutando desde Euskaltel:

- 1) Priorización de acciones de prevención y valorización de residuos frente a eliminación. Por ejemplo: donación a ONGs de teléfonos fijos y teléfonos móviles usados, y venta de teléfonos móviles usados a empresas especializadas, todo ello en lugar de entregarlos a gestores de residuos para su reciclado. Se ha continuado con las campañas *Dona tu móvil a través de los puntos de venta*.
- 2) Participación junto con otras empresas en un proyecto con financiación del Gobierno Vasco y participación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para desarrollar una pila de combustible de hidrógeno como sustituto de la batería de plomo (residuo peligroso que se ha considerado como aspecto ambiental significativo en la evaluación de aspectos de Euskaltel) en las aplicaciones de telecomunicaciones. De este modo, en un futuro se reducirá en gran medida la producción de este tipo de residuo peligroso. En 2009, el prototipo ha terminado la fase de definición y proyecto y se ha iniciado la fase de construcción, se han comprado ya componentes y se ha empezado el montaje de la instalación por una de las empresas participantes (Robotiker).

En 2009, Euskaltel ha realizado una auditoría interna de eficiencia energética fruto de la cual se ha definido y pondrá en marcha un plan de mejora (*Plan de Eficiencia Energética*) que nos permita reducir nuestro consumo de energía.

También en 2009, Euskaltel se ha adherido al proyecto *STOP CO2 Euskadi*, impulsado por el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco a través de la Sociedad Pública IHOBE, proyecto que busca la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en aquellas organizaciones comprometidas con el medio ambiente. Esta adhesión ha implicado la realización de un cálculo de las emisiones de CO₂, verificado por un tercero reconocido y la definición de un Plan para su reducción.

Objetivos: Ejecutar el Plan de Eficiencia Energética definido para 2010, que incluye acciones como:

- Instalaciones de tecnología freecooling en los centros nodales.
- Además se realizarán estudios de iluminación perimetral del edificio corporativo y de consumos de nodos de red que

permitirán desarrollar nuevas acciones de eficiencia en 2011

. Definir y ejecutar el plan de gestión STOP CO2 para la reducción de emisiones, que incluye acciones como:

- sensibilización de los empleados
- uso de videoconferencias
- uso de vehículos de empresa frente a particulares.
- así como las acciones planteadas en el proyecto de eficiencia energética.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

Respuesta: 3

Implantación: En 2009, Euskaltel ha realizado las siguientes acciones:

- Una auditoría interna de eficiencia energética fruto de la cual se definirá y pondrá en marcha un plan de mejora (Plan de Eficiencia Energética) que nos permita reducir nuestro consumo de energía.
- Jornada del Medio Ambiente el día 05/06/2009.
- Proyecto Stop Co2.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)

Respuesta: 0

Implantación: En 2009, Euskaltel ha identificado entre los aspectos ambientales significativos el consumo eléctrico, tanto en el edificio corporativo (edificio 809) como en el edificio de red (edificio 226).

En 2009, Euskaltel ha realizado una auditoría interna de eficiencia energética fruto de la cual se ha definido y se ha puesto en marcha un plan de mejora que nos permita reducir nuestro consumo de energía. Una de esas mejoras será realizar una inversión en instalaciones de freecooling en las centrales nodales que aún no disponen de ello.

Objetivos: En 2010, proyecto para la instalación de sistemas de free cooling en las centrales (se ejecutarán en 2010).

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Priorización de acciones de prevención de residuos O.:Plan de eficiencia energética	



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: En el ejercicio 2008, se realizó el Plan Integral de Gestión del Riesgo Corporativo, en virtud del cual, se ha puesto en marcha un plan de acciones de mejora que abarca todas las áreas de la empresa par ser realizado en los próximos años..

Objetivos: Además de las acciones derivadas del Plan Integral de Riesgo Corporativo, en clave RSE se implantará en 2010 un Sistema de gestión de la RSE tomando como referencia las Normas SGE21 de Forética y la Norma RS10 de Aenor, entre otras acciones se pretende elaborar un código ético de proveedores.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: SI

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

Por otro lado, en el marco del Convenio Colectivo firmado en diciembre del 2006, se establece dentro de su Capítulo X bajo el artículo 28 la definición de faltas y sanciones, considerando Euskaltel que una de las faltas graves, entre mucha otras, lo constituye:

...f) las apropiaciones o retenciones ilícitas de fondos o bienes de la Empresa o de otros trabajadores, o la defraudación de fondos o bienes de la Empresa, con ánimo de lucro personal o a favor de terceros...

....o) dar órdenes que contravengan la legalidad vigente.



Por último, Euskaltel cuenta con una política de gestión de riesgos que engloba no sólo aquellos riesgos relacionados con la pérdida de valor sino también todos aquellos que puedan estar vinculados a minimizar los riesgos para las personas y el entorno, habiéndose elaborado en el año 2008 un Plan Integral de Gestión del Riesgo Corporativo, con el asesoramiento de un proveedor externo, al objeto de elaborar el Plan Director de Seguridad, conocer y planificar las directrices de actuación necesarias que deben realizarse para que la Organización consiga cumplir su Estrategia (Objetivos), dotándose de un Modelo Organizativo, Planes, Protocolos, y Marco Normativo de Seguridad y Gestión de Situaciones de Crisis, mediante el compromiso, la cooperación y la capacidad individual de todos los miembros de la Organización.

Dicho Plan ha incluido un diagnóstico de aquellas áreas consideradas de mayor riesgo, y en las cuales se requiere una actuación por parte de Euskaltel más inmediata.

Objetivos: Continuar con la implantación de los planes de acción establecidos para impulsar la política de RSE y política de gestión del Riesgo Corporativo, para lo cual se complementará nuestra sistemática de gestión con la implantación de un sistema de gestión de la RSe en base a una Norma Estándar reconocida

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

Respuesta: SI

Implantación: Dentro del Código Ético del Empleado, en su inciso 4, se recoge el Principio de Independencia, respecto a intereses ajenos a Euskaltel, y se establece específicamente en su apartado 3 que no se deberá recibir dinero a préstamo, comisiones y otros pagos de terceras personas por servicios profesionales relacionados con la actividad de Euskaltel, salvo autorización expresa. Por su parte, en el apartado 8 establece la prohibición de aceptar dinero, regalos y otras atenciones de clientes o proveedores que sean desproporcionados y puedan interpretarse como condicionante del desempeño de sus funciones.

En el mismo Código Ético se establece que la infracción de las normas contenidas en el documento dará lugar a la consideración de conductas o actuaciones que han ocasionado dicha infracción como de mala fe frente a la Compañía con su correspondiente repercusión en la confianza que la misma deposita en el empleado.

Coincidiendo con las fiestas navideñas los empleados/proveedores son informados de la puesta en marcha por Euskaltel de una iniciativa solidaria consistente en el establecimiento de un Rastrillo Solidario donde se entregan todos los regalos recibidos por los empleados. Los regalos se ponen a la venta del personal interno y el dinero obtenido se dona a una ONG.



ACCIONES:

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

Respuesta: No

Implantación: Hay que destacar que Euskaltel se caracteriza por su transparencia en todas sus acciones, ya desde el primer ejercicio se comenzaron a realizar Memorias corporativas y del Sistema de Gestión. Euskaltel desarrolla un plan de comunicación interna con noticias de todo tipo de información que pudiera afectar a la Compañía y al sector a través de la intranet y de un canal especial llamado "Euskaltel Informa"; de igual forma existe un plan de comunicación externa a



través de la web de Euskaltel y de los medios de comunicación informando en todo momento de cualquier impacto de nuestra compañía en los clientes y en la sociedad en general.

Objetivos: Dentro del Plan de Responsabilidad social para los próximos dos años se tiene planificado el desarrollo de un código ético de proveedores.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: Empleados: 100%.

Socios empresariales: 100%.

Proveedores: 100%.

Filiales: 100%

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

Respuesta: SI

Implantación: Contribuir al desarrollo económico y social de nuestra comunidad constituye una parte fundamental de la misión de Euskalte, por ello, las Relaciones Institucionales son parte de la propia idiosincrasia de Euskaltel que aplica el compromiso con el mercado y la cercanía como filosofía en las relaciones con todos sus Grupos de Interés.

Euskaltel mantiene un claro compromiso con la Sociedad y esto se manifiesta tanto en la naturaleza de los eventos patrocinados como en la distribución y frecuencia territorial de los mismos.

Euskaltel a través de su Memoria de Sostenibilidad realizada conforme al GRI ha detallado y verificado cada uno de las donaciones y patrocinios realizados como desarrollo de su política de RSE y de Mezenazgo.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C611)

Respuesta: SI

Implantación: Tal y como se ha dicho, en el Código Ético de Empleados se ha incluido dentro del Principio Independencia como actuación penalizada el recibir dinero a préstamo, comisiones y otros pagos de terceras personas por servicios profesionales relacionados con la actividad de Euskaltel, salvo autorización expresa.

En virtud del convenio colectivo se establecen las sanciones a las faltas cometidas del incumplimiento de los deberes laborales de los empleados, entre las que se encuentran, aquellas relacionadas con la posibilidad de soborno o corrupción.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes		R.:- O.: -	R.:No aplica O.: -	
Empleados		R.:Código ético de empleados O.: -	R.:Expediente Sancionador O.: -	
Accionistas		R.:Plan Integral de Gestión del Riesgo Corporativo O.: -	R.:No aplica O.: -	
Proveedores		R.:Política de RSE y su desarrollo a través del proceso de compras implantándose en la mesa de compras O.: -	R.:No aplica O.:desarrollo de un código ético de proveedores	
Sociedad		R.:- O.: -	R.:- O.: -	
Gobiernos y Administraciones públicas		R.:- O.: -	R.:- O.: -	
Varios grupos de interés	R.:Realización en 2008 del Plan Integral de Gestión del Riesgo Corporativo O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo