



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:* 03/02/2003
- *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

• Carta de Renovación del Compromiso



WE SUPPORT

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.



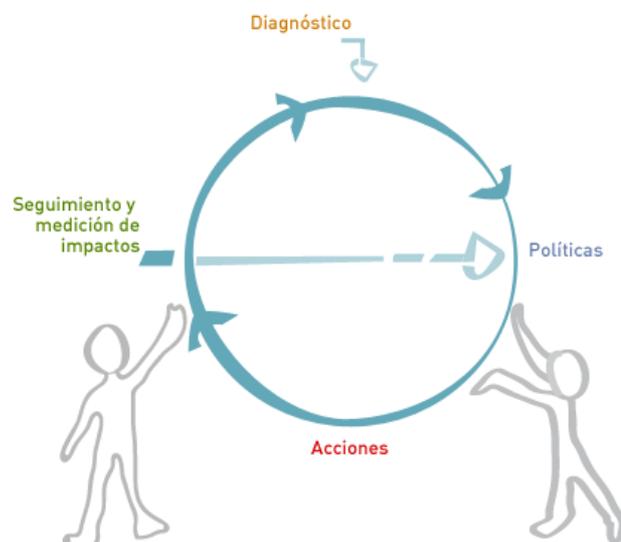
ACCIONES

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,



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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 (P1C111)

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 Laborables 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 contrata 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 empleos 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:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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

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 (P3C1I1)



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:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Mesa Negociadora <hr/> O.: -	R.:Convenio Colectivo <hr/> O.: -	R.:Comité de Empresa <hr/> O.:Nuevo Convenio Colectivo	R.:Reuniones con sus Líderes/Desayunos con el Director General, Comité de Empresa <hr/> 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

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



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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. (P6C1I1)

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. (P6C2I1)

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? (P6C3I1)

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. (P6C3I2)

Respuesta: 0

Implantación: No se ha abierto ningún expediente.

• Resumen de Implantación:

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



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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. (P7C2I2)

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 realizando 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:

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

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 contratados 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 contratados 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 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 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?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?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.) %. (P8C3I1)

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:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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 contrataciones 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>	

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. (P9C2I1)

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. (P9C2I2)

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	

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. (P10C2I1)

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? (P10C4I1)

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? (P10C6I1)

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

2009

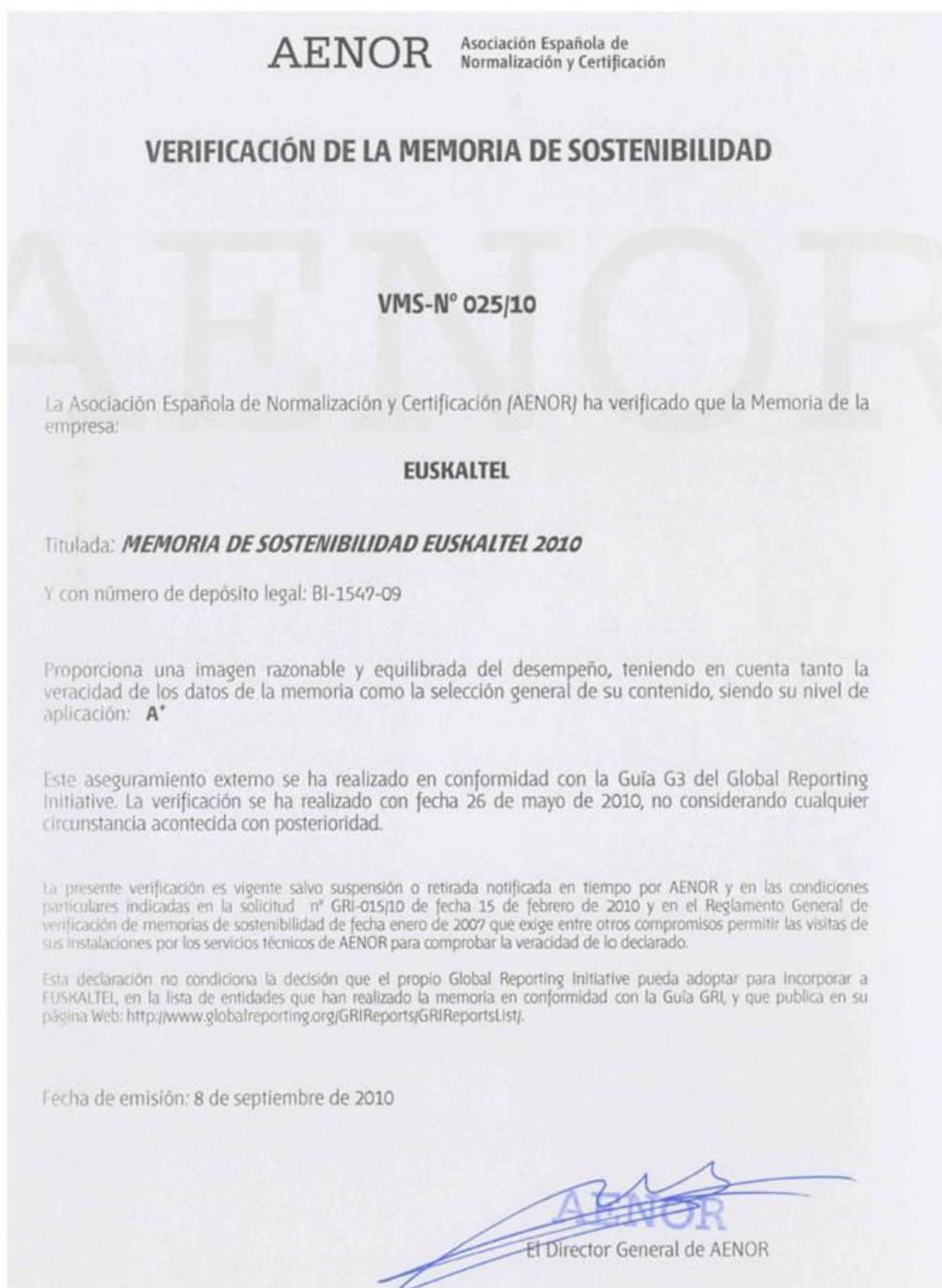
Memoria de Sostenibilidad
Euskaltel



INDICE

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	2
DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL	3
1. PRESENTACIÓN DE EUSKALTEL	6
2.LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EUSKALTEL	13
3.RELACIÓN CON LOS CLIENTES	20
4.LA RED	24
5.MEDIO AMBIENTE	29
6.RELACIÓN CON PROVEEDORES.....	39
7.COMPROMETERSE CON LAS PERSONAS	42
8.NUESTRO COMPROMISO SOCIAL	50
9.INDICADORES GRI RESEÑADOS	56

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

Afrontamos la redacción de nuestra quinta memoria de sostenibilidad más convencidos que nunca de nuestro compromiso para con la sociedad a la que día a día nos acercamos para ofrecerle nuestros servicios.

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 nuestra pertenencia a la Red Española del Pacto y como evidencia la presentación de nuestro Informe de Progreso.

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.

Esta declaración que ahora presentamos pretende por tanto, por un lado dar respuesta a los requisitos del GRI y por otro reforzar nuestro compromiso de transparencia con nuestros Grupos de Interés.



José Antonio Ardanza Garro
Presidente



Alberto García Erauzkin
Consejero Director General

PRESENTACION Y ALCANCE DE LA MEMORIA

Euskaltel presenta su Memoria de Sostenibilidad, cumpliendo, de esa manera, el ciclo anual establecido para la presentación de este tipo de memorias. Así, en ésta su quinta Memoria de Sostenibilidad, Euskaltel publica la información correspondiente al año 2009. 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 también los contenidos y la experiencia de los años anteriores y la actividad desarrollada por Euskaltel enmarcada en su compromiso por el desarrollo económico y social de nuestra comunidad.

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

Además de las Declaraciones del Presidente y del Consejero Director General, la Memoria contiene 9 Capítulos. El Capítulo primero hace referencia a la orientación del proyecto Euskaltel, nuestra trayectoria y las principales magnitudes y resultados obtenidos en 2009 en los ámbitos económico, ambiental y social, así como los compromisos que se adquieren cara al presente 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 presenta un panel significativo de indicadores cualitativos.

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

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

La información ambiental presentada en esta Memoria está basada en la información recogida en nuestra Declaración Ambiental según Reglamento EMAS III que ha sido sometida a un proceso de verificación externa por AENOR.

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

La Memoria de Sostenibilidad 2009 de Euskaltel, de igual forma que la anterior Memoria de 2008, no se publica en papel y está a disposición de todas las personas que deseen consultarla en la página web de nuestra empresa: www.euskaltel.com.

Para cualquier aclaración o ampliación de la información contenida en esta Memoria, puede ponerse en contacto con nosotros en la dirección rse@euskaltel.com.

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

Los objetivos fijados para el año 2.010 son los siguientes:

AREA	OBJETIVO 2010	VALOR OBJETIVO
ECONÓMICO PONDERACIÓN DE CADA OBJETIVO SOBRE EL TOTAL	Ingresos Totales de Gestión	10,0% (*)
	Ingresos de Acceso Directo	10,0% (*)
	Ingresos de Telefonía Móvil	10,0% (*)
	EBITDA	20,0% (*)
	% EBITDA sobre Ingresos Totales de Gestión	10,0% (*)
	Cash Flow libre	20,0% (*)
	Líneas totales de Acceso Directo (incremento neto en el año)	5,0% (*)
	Productos totales de Banda Ancha (incremento neto en el año)	5,0% (*)
	Productos totales de TV Digital (incremento neto en el año)	5,0% (*)
	Líneas totales de móvil (incremento neto en el año)	5,0% (*)
MEDIO AMBIENTE	Consumo relativo de electricidad debido a personas en el edificio 809 entre personas	< 3.500 kwh/persona en ed.809.
	Consumo relativo de electricidad en el edificio 226 por línea de Acceso Directo	≤ 14,00 kwh/lineas AD
	Consumo relativo de papel en facturas por factura generada	< 0,0148 kg/factura
	Nº de sectores traccionados para proceso de "compra verde"	3
	Emisiones directas de CO2	< 535 Tn. CO2 e.
	Declaración ambiental verificada adaptada a EMAS III	100%
PRÁCTICAS LABORALES	Cierre de AM derivadas de las revisiones de Evaluaciones de Riesgo.	90%
	Cierre de AM derivadas de las inspecciones a contratadas y lugares de trabajo.	90%
	Revisión de todos los EPIs entregados en Euskaltel.	100%
	Grado de implantación de Protocolo de Acreditación de Trabajadores Externos	90% dentro de Euskaltel
RECURSOS HUMANOS	Plan de Formación 2010-2011: Grado de extensión en la plantilla	90%
	Plan de Formación 2010-2011: Nivel de Cumplimiento sobre diagnóstico	80%
	Plan de Formación 2010-2011: Nivel de satisfacción	4,5 puntos
	Desarrollo del Sistema de Competencias Técnicas: nivel de definición.	85% puestos
DERECHOS HUMANOS	Impulsar la formación interna en RSE a líderes	100%
AMBITO SOCIAL	Implantar un Sistema de Gestión de la RSE	100%
	Desarrollar un enfoque de voluntariado	100%
	Reforzar la comunicación del uso responsable de nuestros productos y servicios	100%
	Cooperación institucional en la difusión de la RSE (Red	100%

AREA	OBJETIVO 2010	VALOR OBJETIVO
Española del Pacto Mundial, Universidad, Izaite, etc.)		

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.

	2009	2008	Variación respecto a 2008
Ingresos por Operaciones (miles €)	338.892	339.884	-0,29%
Resultados de Gestión (miles de €)	26.281	25.384	3,53%
Clientes de Internet B.A. (miles)	213.209	197.389	8,01%
Clientes de TV Digital (miles)	83.230	46.584	78,67%
Clientes de telefonía fija (miles)	335.199	334.378	0,25%
Nº Empleados	553	548	0,91%

1.1. AMBITO 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 la transparencia de la compañía al compartir información con los distintos Grupos de Interés.

En este último año 2009, Euskaltel ha alcanzado los 26.281 miles de euros de beneficio neto, habiendo obtenido casi 339 millones de euros de importe neto de la cifra de negocios, manteniendo su volumen de negocio en relación con el año anterior, en un contexto de mercado en el que este volumen se ha visto reducido. Esto ha implicado que, en 2009, Euskaltel registró un crecimiento del 0,4% frente a un mercado que se ha mantenido en cifras negativas de crecimiento en ingresos trimestre tras trimestre en las actividades que desarrolla Euskaltel.

Euskaltel cerró el 2009 con un EBITDA DE 115,8 millones de euros, superando en un 1,4% el obtenido en 2008 y concluyó el ejercicio con un cash-flow libre positivo de 60 millones de euros, un 130% superior al de 2008.

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	2007	2008	2009
DATOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (miles de euros)			
Ingresos totales	342.264	345.654	343.404
Ingresos por operaciones	330.709	339.884	338.892
Deuda Financiera	500.956	470.793	423.588
Cash-Flow Operativo	108.944	113.318	117.615
Resultado Neto	33.039	25.384	26.281
Volumen Total de Impuestos Pagados	62.713	67.298	67.346

A continuación, los objetivos y resultados económicos de 2009.

OBJETIVO 2009	Valor porcentual (1)	Resultado	Valoración del cumplimiento
Ingresos Totales de Gestión	8,3%	7,9%	95%
Ingresos de Acceso Directo	8,3%	8,0%	96%
Ingresos de Telefonía Móvil	8,3%	7,4%	89%
EBITDA	25%	22,1%	88%
Resultado Neto	8,3%	7,8%	94%
Cash Flow libre	16,8%	20,8%	124%
Productos netos residenciales de Banda Ancha	5%	2,7%	54%
Productos netos empresariales de Banda Ancha	5%	4,8%	96%
Clientes netos residenciales de Acceso Directo	5%	2,1%	42%
Clientes netos empresariales de Acceso Directo	5%	6,3%	126%
Clientes netos residenciales de TV Digital	5%	6,3%	126%

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

1.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE EUSKALTEL

A lo largo de 2009 se pueden destacar las siguientes acciones comerciales y lanzamientos relacionados con los diferentes servicios de Euskaltel:

Telefonía fija

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

Telefonía móvil

En telefonía móvil y desde una posición de OMV con red propia las acciones se han focalizado en el lanzamiento de nuevas tarifas y servicios que acercasen nuestra oferta a la de los operadores de primer nivel, impulsando la movilidad que ofrecen las nuevas tecnologías a través del internet móvil, la oficina Euskaltel. Combinando la oferta internet móvil con internet fija, desarrollando tarifas planas asociadas a un uso responsable de las tecnologías, apoyadas con herramientas para el control de consumos, servicios de bloqueos y restricciones. Todo ello buscando dar respuesta a las expectativas de nuestros clientes, apoyados en la política de fidelización que para este servicio está muy relacionado con la renovación de los terminales de clientes, hemos reducido sensiblemente el churn de postpago.

También hemos insistido en las acciones de televentas de móvil sobre clientes con Acceso Directo mejorando los resultados respecto al año pasado. Y se ha creado una nueva plataforma comercial para

atención personalizada de las micropymes de mayor valor. En los segmentos micropyme, pyme y grandes cuentas la presencia y presión comercial es el eje fundamental del éxito comercial.

Hemos modificado en el 2009 el modelo comercial de prepago y el plan de puntos para evitar el renove encubierto y para poner en valor la renovación de terminales incluso a líneas de bajo valor.

El resultado combinado de todas estas acciones se puede apreciar en las altas netas, en las que el año 2009 ha supuesto un cambio de tendencia importante para acabar con varios cientos de altas netas positivas en los últimos meses del año. Respecto a Viva Mobile, empresa filial que opera en la zona de Levante, Euskaltel mantiene su participación en dicha empresa, aunque su actividad en 2009 ha sido muy reducida.

Internet

En el campo de Internet, a lo largo del año 2009, se han cumplido los siguientes hitos:

a) Conectividad: Aumento de las velocidades de acceso de Banda Ancha

Euskaltel ha aumentado las velocidades de todos sus productos de acceso a Internet de Banda Ancha vía cablemódem. Las nuevas velocidades de 2M, 12M duplican respectivamente las velocidades ofertadas hasta la fecha y también los estándares de mercado. Con esta subida de velocidad Euskaltel ejerció una vez más de tractor de la banda ancha en la CAPV, aumentando las velocidades básicas de acceso por encima de lo que la tecnología ADSL puede ofertar a la mayoría de sus clientes.

Más de 200.000 clientes se beneficiaron de esta subida de velocidad. La migración se realizó sin que fuera necesaria intervención de los clientes. Los cambios se aplicaron esta vez a toda la base de clientes simultáneamente, manteniendo siempre al máximo nivel la calidad del servicio.

b) Servicios: Nuevo servicio de correo euskaltel.net

Los líderes tecnológicos Euskaltel y Microsoft firman en el 2009 un acuerdo pionero en Europa que permite ofertar de forma gratuita y para todos los clientes de internet de Euskaltel un exclusivo y completo servicio de comunicaciones basado en la tecnología Windows Live.

Este servicio, compuesto de email con buzón ilimitado, mensajería instantánea, blog, galería fotográfica, almacenamiento de ficheros, agenda personal y calendario, permite a Euskaltel renovar su catálogo de servicios online y asegurar que sus clientes puedan disfrutar de los mejores servicios online gracias a una plataforma de calidad y en continua evolución.

c) Promociones:

Como respuesta a la difícil situación económica Euskaltel ha ampliado su gama de ofertas para nuevas altas a las modalidades más económicas. Así, tanto clientes avanzados como nuevos entrantes de internet han podido beneficiarse de un acceso a internet más económico (Dúo con Fibra 2M).

d) Promociones con ordenador

El uso de internet todavía tiene una gran barrera de acceso en el precio de los ordenadores. Para facilitar la inclusión digital Euskaltel ha lanzado en 2009 diferentes promociones con importantes descuentos en ordenadores: netbooks y portátiles.

e) Promociones con servicio de seguridad

Ante el crecimiento de la inseguridad en internet y teniendo en cuenta la criticidad de la información que circula por la red de las empresas se paquetiza una solución de seguridad para internet en los productos cablemódem de empresa.

Televisión Digital

El año 2009 ha destacado en el negocio de TV Digital por importantes acciones, como el cierre definitivo de la piratería o sobre todo, el empujón a la digitalización de clientes.

Los principales hitos conseguidos han sido:

a) Tecnología

Nuevo sistema de acceso condicional. A comienzos de 2009 se emprendió una importante acción contra la piratería, cambiando el sistema de acceso condicional, lo que supuso la protección definitiva del servicio de TV Digital de Pago. Se cambiaron más de 30.000 tarjetas en un tiempo récord y con un importante grado de satisfacción en nuestros clientes.

b) Nuevos contenidos

Se han incorporado casi 20 canales adicionales en nuestra oferta: canales temáticos, internacionales y también cadenas locales.

En canales temáticos destacan las inclusiones de TNT, Fama, OT 24 horas, Aprende Inglés, Disney XD, Hogar Util o Iberalia.

Además, se han incluido versiones diferidas de canales de éxito como Fox+2, Dcine+2 y Discovery+2.

En el panorama internacional hemos incorporado France 2 y France 3 en la zona de Donostialdea.

Por último, se ha completado la parrilla con casi una decena canales locales: Teledonosti, Hamaika, Goiena, Goierri, 28 kanala, Gipuzkoa 8 o Txingudi TV

c) Promociones de digitalización

Pese a no suponer una amenaza real (el servicio de TV básico no se apagará a corto plazo), el apagón analógico ha creado bastantes dudas entre nuestros clientes, que han decidido adquirir un decodificador y pasar así a conocer el servicio de TV Digital más básico, la TVD sin cuotas.

Para incentivar dicha digitalización, se han realizado también promociones sobre los equipos, llegando incluso a incluir un equipo gratuito en todas las nuevas altas de Fibra Optica.

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

1.3. PRESENCIA EN EL MERCADO

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

Euskaltel cerró el ejercicio 2009 con 392.782 líneas de telefonía fija (el 94,5% de Acceso Directo), lo que supone un incremento interanual del 0,5% (2,6% en Acceso Directo), frente a un mercado que por segundo año consecutivo experimenta un descenso en el volumen total de líneas, en esta ocasión del 2,0% interanual. Las líneas de banda ancha contratadas con Euskaltel a fin de 2009 ascendieron a 218.213, lo que supone un crecimiento del 7,67% interanual, frente al 7,6% de crecimiento del mercado total. El año 2009 se ha constituido en el año del fuerte crecimiento de la Televisión Digital de Euskaltel, que alcanzó su récord histórico con 84.697 productos activados a 31 de diciembre de 2009, con un aumento interanual del 77,5%, frente a un descenso en el mercado total del 3,0%.

Euskaltel se consolida así como el primer operador alternativo del Estado por cuota de mercado en clientes de telecomunicaciones fijas en la CAPV, alcanzando unos niveles de penetración en los diferentes negocios netamente superiores a los del primer operador alternativo con red propia en el resto del Estado. Así, en telefonía fija Euskaltel co-lidera el mercado (con Telefónica) con más del 40% de cuota de mercado en la CAPV donde existe red propia de Euskaltel, en Banda Ancha Euskaltel es líder en el mercado vasco con el 46%-48% de cuota de mercado, y en Televisión Digital Euskaltel co-lidera (con Sogecable-Digital Plus) el mercado con el 44% de cuota de mercado.

Euskaltel acabó el año 2009 con 224.671 líneas activas de telefonía móvil, en un año especialmente complicado a nivel del conjunto del Estado para los operadores establecidos. Éstos han sufrido un año marcado por la pérdida de clientes por portabilidad, que ha aumentado un 15% respecto del año anterior, y todo ello a favor de los nuevos entrantes, principalmente Yoigo, los nuevos OMVs y, en menor medida, también Orange en el último trimestre.

La distribución de los clientes de Euskaltel en el año 2009 según el tipo de servicio contratado queda reflejada en la siguiente tabla

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009
CLIENTES DE TELEFONÍA FIJA	326.551	334.378	335.199
CLIENTES DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO DIRECTO	299.018	315.220	321.776
CLIENTES DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO COMPARTIDO	27.533	19.158	13.423
CLIENTES DE TELEFONÍA MÓVIL-TERMINALES ACTIVOS	248.244	235.055	224.671
CLIENTES DE INTERNET	281.413	296.242	301.672
CLIENTES DE BANDA ANCHA	169.465	197.389	213.209
CLIENTES DE BANDA ESTRECHA	111.948	98.853	88.463
CLIENTES DE TELEVISIÓN POR CABLE	278.201	289.846	297.258
CLIENTES DE TELEVISIÓN DIGITAL	40.412	46.584	83.230

1.4. ÁMBITO AMBIENTAL

La Dirección de Organización y Calidad, integrada en el Centro de Decisión de Recursos Operativos, coordina todo lo relacionado con el Medio Ambiente.

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. La definición, seguimiento y cierre de los objetivos ambientales fijados para 2009 se recoge a continuación:

OBJETIVO 2009	VALOR OBJ.	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Peso de residuos de baterías de plomo ácido generados por avería	< 5.200 kg.	8.600	35%
Peso de residuos baterías de plomo ácido generados por fin de vida útil	< 9.800 kg.	0	100%
Nº de residuos de fluorescentes generados por avería en centros de red	< 360 uds.	94	100%
Peso de envases de papel/cartón puestos en el mercado (ECOEMBES)	< 21.500 kg.	29.511	76%
Peso de AEEs (equipos de cliente) puestos en el mercado (ECOTIC)	< 97.000 kg.	120.409	75%
Consumo global de electricidad en el edificio 809	< 4.400 miles de kwh	4.534	97%
Consumo global de electricidad en centros de red	< 17.430 miles de kwh	16.841	100%
Consumo global de agua en el edificio 809	< 3.664 m3	3.725	98%
Consumo global de agua en el edificio 226	< 987 m3	1.489	49%
Peso total reducido en la emisión de CO2 debido a automóviles	>= 25 Tn.	38	100%

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

En relación al objetivo "Peso de residuos de baterías de plomo ácido entregados a gestor (por averías), durante estos últimos años se está tratando de alargar la vida de las baterías de plomo, por lo que se retrasa el cambio de una bancada de baterías de plomo por fin de vida útil hasta que sea imprescindible

realizarlo. Este enfoque tiene las ventajas de ahorrar en costes y de producir menor cantidad global de este tipo de residuos, pero hace que sea impredecible cuándo se van a averiar.

Respecto a los “Pesos de envases de papel/cartón puestos en el mercado” y “Peso de AEES (equipos de clientes) puestos en el mercado”, éstos son proporcionales a las ventas de equipos de clientes y dado que ha aumentado el número de clientes de Televisión Digital, se han rebasado los objetivos marcados. A pesar de ello, cabe señalar que se ha definido e implantado un Plan de Prevención de envases, buscando reducir el peso unitario de determinados envases.

Respecto a los consumos eléctricos en el edificio 809, cabe indicar que en 2009 el consumo eléctrico ha sido de 4,5 millones de kwh., lo que ha supuesto un aumento del 2,2% en términos globales respecto al año anterior, pero una disminución del 0,5% en términos relativos, es decir en consumo por persona. Por otro lado, tal y como se planificó el pasado año, durante 2009 se ha calculado por primera vez el porcentaje de consumo eléctrico que en el edificio 809 se debe al CPD (consumo de red) o al resto del edificio (consumo humano).

En cuanto al consumo de agua no se han logrado los objetivos fijados, especialmente durante los meses de verano. El análisis realizado ha concluido que el aumento de su consumo se centra en el edificio 226 y se debe al rendimiento en los aerorrefrigeradores que provoca una mayor necesidad de agua en verano para refrigerar adecuadamente el Centro de Procesamiento de Datos.

1.5. AMBITO SOCIAL

Desde Secretaría General y Relaciones Externas se gestionan las actividades de mecenazgo y de patrocinio, las relaciones públicas, las relaciones con los socios, la actividad institucional, la seguridad y su salud de las personas, la formación, el desarrollo e implementación de actividades y productos para empleados de Euskaltel, así como el uso y calidad lingüística del euskera. También desde esta área se trabaja en la atención comercial a clientes prescriptores de Euskaltel.

La Dirección de Relaciones Institucionales, integrada en el Centro de Decisión de Secretaría General y Relaciones Externas, es la responsable de impulsar el despliegue 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 2009, este volumen económico ha ascendido a los 598.538 euros. El área básica que recibe estos importes es la de I+D que representa el 55% del importe global del año 2009, un 33% va destinado a la promoción del euskera, y otro 12% a la formación.

A continuación se puede ver el detalle de los objetivos 2009 que sobre este ámbito se han definido:

OBJETIVOS 2009	VALOR OBJETIVO	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Prevención de Riesgos Laborales			
Ratio AC (AP) cerradas sobre pendientes.	90%	81,25%	90,28%
Ratio de actividades realizadas relativas a SST sobre actividades programadas.	90%	73,47%	81,63%
Puesta en marcha de la Herramienta de Gestión de Externos.	SÍ/NO	62,50%	NO
Campañas de sensibilización sobre Seguridad Vial y Salud.	SÍ/NO	100,00%	SÍ
Derechos Humanos			
Identificación de proveedores con “alto riesgo”.	100%	100%	SI
Materialización del primer plan de igualdad.	100%	Negociando dentro del	Negociando dentro del Convenio

		Convenio Colectivo	Colectivo
Ámbito social			
Campañas de divulgación del buen uso de las tecnologías.	100%	80%	NO
Apoyo a colectivos desfavorecidos.	100%	100%	SI
Actividades de merchandising con fines sociales.	100%	100%	SI
Fomentar el voluntariado corporativo entre nuestros empleados.	100%	20%	NO

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

Con relación al objetivo "Ratio de acciones de mejora cerradas sobre pendientes", cabe señalar que se han cerrado todas las Acciones de Mejora pendientes del año anterior excepto tres, que se han pasado a la programación de 2010 por motivos organizativos (cambios en la organización, ubicaciones, etc).

Respecto al objetivo "Ratio de actividades realizadas relativas a Seguridad y Salud en el Trabajo sobre actividades programadas", se debe indicar que, en vista de que los valores obtenidos en 2008 superaban el objetivo marcado, se definió una programación más ambiciosa y se elevó el objetivo a conseguir en 2009. Sin embargo, no hemos conseguido el objetivo marcado.

Con relación al objetivo "Puesta en marcha de la Herramienta de Gestión de Externos", se debe señalar que a lo largo de todo el año se ha trabajado en colaboración con el Departamento de Sistemas en depurar la aplicación informática definida, labor que no ha finalizado en 2009. En el primer trimestre de 2010 se contará con la colaboración de una empresa externa para terminar de poner a punto la herramienta y ponerla en producción definitivamente.

Respecto a las campañas de divulgación de buen uso de las tecnologías, queda pendiente de preparar una guía sobre uso responsable del móvil.

Sobre la implementación de actividades de voluntariado corporativo se han dado pasos realizando acciones con carácter interno como el rastrillo solidario en navidades que nos permitan evaluar la predisposición de las personas en este campo aún sin desarrollar.

2.1. ENFOQUE DE LA RSE

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).

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

Misión, Visión y Valores

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

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

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

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

Valores Corporativos: nuestras señas de identidad

"Nuestros valores guían la actuación interna en todos los ámbitos, constituyendo un elemento esencial para la definición de la estrategia":

- El cliente como razón de ser
- Nuestras Personas, el activo principal.
- Creatividad e Innovación, nuestras señas.
- Honradez, Transparencia y Lealtad.
- Responsabilidad Social Empresarial.
- Crear Valor para nuestros Grupos de Interés.
- Excelencia Empresarial como medio

Política de RSE

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

- Política de Calidad,
- Política de Medio Ambiente,
- Política de Prevención de Riesgos Laborales,
- Código de Conducta Ambiental,

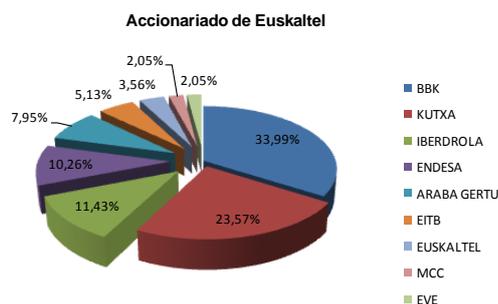
- Código Ético de los empleados,
- Política Lingüística.

2.2. PERFIL DE EUSKALTEL

Nuestros accionistas

A 31 de diciembre de 2009, el capital social de Euskaltel era de 325 millones de euros y la prima de emisión ascendía a 65 millones, alcanzando el importe de los Fondos Propios de la Compañía la cifra de 422,8 millones de euros.

En el ejercicio 2009, se ha distribuido entre los accionistas de la Compañía un dividendo en especie, a cuenta de los resultados del ejercicio, consistente en el reparto entre los mismos de acciones propias de la Compañía.



Órganos rectores y de gobierno

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

Junta General de Accionistas

A los efectos de la aprobación de las cuentas anuales del ejercicio anterior, de la censura de la gestión social y de resolver sobre la aplicación del resultado, la Junta General de Accionistas se reúne anualmente con carácter ordinario dentro de los seis primeros meses del año en curso. Eventualmente, se celebran sesiones de carácter extraordinario cuando las circunstancias del momento así lo requieran.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración viene constituyendo esencialmente un órgano de supervisión y control de la actividad de la empresa, y en el mismo tiene presencia física el 100% del capital, el 96% con voz y voto. El Consejo ha atribuido desde su creación una gran importancia al mecanismo de toma de decisiones y ha procurado como norma de funcionamiento la búsqueda del consenso entre sus miembros.

En los Estatutos de Euskaltel se establece que el Consejo de Administración estará integrado por 5 Consejeros como mínimo y 15 como máximo, correspondiendo a la Junta General de Accionistas su determinación definitiva.

El Consejo de Administración de Euskaltel está compuesto por 13 Consejeros, de los cuales 11 tienen voz y voto. De esa forma, en el Consejo de Administración de Euskaltel está representado el 100% de su capital social, aunque el 95,90% con voz y voto.

De los 11 Consejeros con voz y voto, a excepción del Presidente y el Consejero Director General, que también son ejecutivos al poseer funciones de gestión de la marcha de la Compañía, el resto tienen el carácter de Consejeros Externos Dominicales, ya que representan al accionariado de la Compañía.

No forma parte del Consejo ningún Consejero independiente, es decir, no sujeto ni a la gestión de la Compañía ni al capital.

Además de los Consejeros, forma parte del Consejo un Secretario no consejero.

El cargo de Consejero no es retribuido.

Por otra parte, no existe ningún procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los Consejeros, al ser todos los Consejeros externos designados por los accionistas de acuerdo a sus propios procedimientos.

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

El Consejo ha designado dentro de su seno una Comisión Ejecutiva y un Consejero Director General.

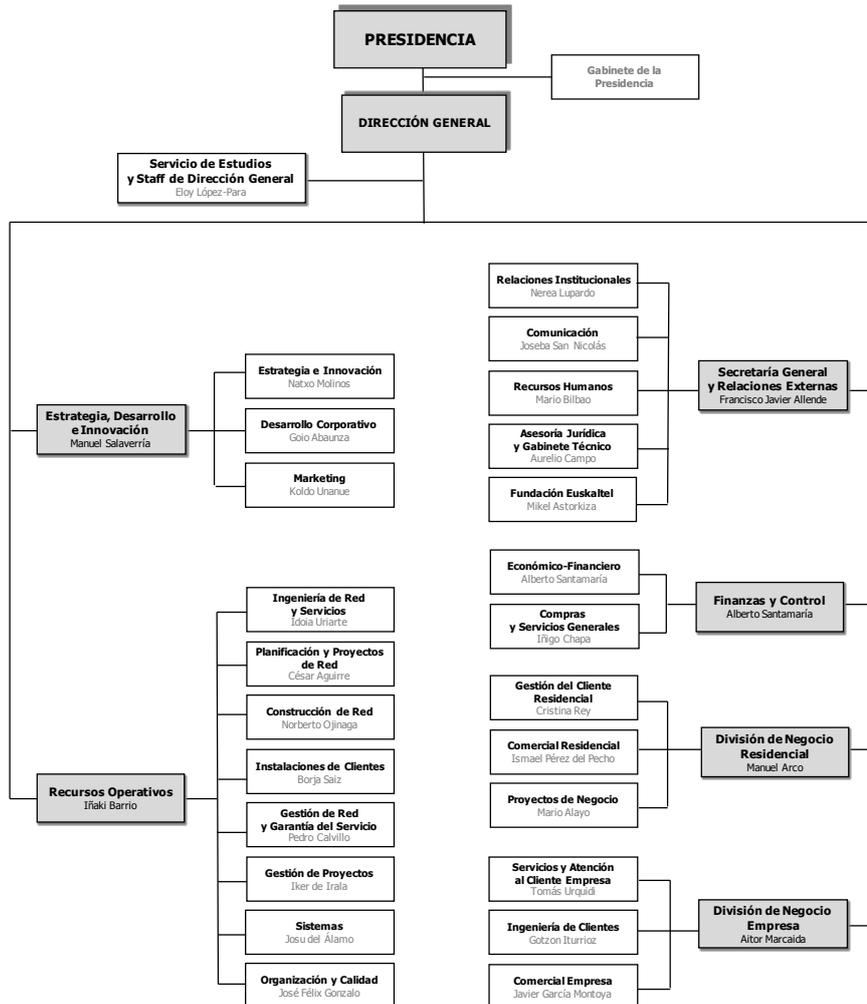
Comité de Dirección y Equipos Directivo

El Comité de Dirección está integrado por el Consejero Director General 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, el Consejero Director General, los Directores de Centros de Decisión y los Directores de Función.

Organigrama

A 31 de diciembre de 2009, el organigrama ejecutivo era el siguiente:



2.3. GESTIÓN DE LA RSE

La Responsabilidad Social siendo una política que se ha de desplegar de forma transversal a toda la compañía, se coordina en Euskaltel desde el Centro de Decisión de Secretaría General y Relaciones Externas.

Euskaltel basa su estrategia de trabajo en un sistema de gestión por procesos que integra todas las políticas de la compañía, así como las actividades relacionadas con sus negocios y servicios. Euskaltel dispone de un Mapa de 28 Procesos agrupados en 8 planos (Gestión Estratégica, Gestión de las Relaciones con la Sociedad, Análisis de Mercado y Gestión de la Oferta, Factoría, Comercialización y Provisión, Gestión de Clientes, Gestión de Recursos Corporativos y Seguridad y Control) en los que se encuentran identificados todos los Grupos de Interés de Euskaltel.

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

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

Así, a través del Equipo, se permite a los líderes de Euskaltel gestionar la mejora en la implantación de la política de RSE en la Compañía. Son funciones del Equipo de Proceso:

- Definir el proceso y sus actividades asociadas, tanto a nivel básico como a nivel de detalle.
- Realizar un seguimiento de la marcha del proceso para ver si cumple sus objetivos y detectar áreas de mejora.
- Compartir la información más relevante en relación con el proceso.
- Impulsar la mejora continua del proceso, impulsando las acciones y los planes de mejora definidos en el proceso.

Resultados de las acciones emprendidas

Los hitos más importantes logrados durante 2009 han sido los siguientes:

- **Elaboración y publicación del Informe de Progreso 2008**

Euskaltel ha renovado su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas firmado en 2002, para lo cual ha elaborado una vez más el Informe de Progreso, continuando con el despliegue de los 10 principios del Pacto Mundial.

- **Memoria de Sostenibilidad 2008**

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

- **Autoevaluación según el modelo EFQM**

Como todos los años, esta autoevaluación nos ha permitido identificar líneas de actuación y acciones de mejora para seguir dando pasos en el desarrollo e implantación de nuestra política de RSE, con el objetivo de integrar la RSE en nuestro sistema de gestión.

- **Colaboración con el Programa Xertatu de la Diputación Foral de Bizkaia**

En colaboración con el Programa Xertatu de la Diputación Foral de Bizkaia se ha realizado un piloto de tracción en materia de RSE con varias empresas vizcaínas.



- **Traccionar con el pequeño comercio (puntos de venta)**

Dentro de la filosofía empresarial de Euskaltel orientada a la satisfacción del cliente, también en el año 2009, se continúa con la implementación de un sistema de gestión en los puntos de venta basado en la norma UNE 175001 de Calidad de Servicio para el Comercio.

- **Compromiso con la RSE**

Como compromiso de Euskaltel con la RSE, se ha establecido que Euskaltel forme parte de foros de encuentro, de aprendizaje y compartición de buenas prácticas en aras de la sostenibilidad: Red Española del Pacto Mundial, Izaite, Foro Bizkaia, Foro Sostenibilidad del Parque Tecnológico de Bizkaia, etc.



Red Pacto Mundial España

Premios, reconocimientos y certificaciones

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

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



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

Euskaltel ha recibido los siguientes premios y reconocimientos durante 2009:

- Euskaltel, "Empresa Vasca del Año" según la Fundación Ramón Rubial
- Premio "Ukan Publizitate Saria"
- Premios C de C (Club de Creativos), a la creatividad publicitaria
- Premio Líder en Excelencia de Servicio a los Clientes de TV Digital de Pago
- Euskaltel en el "COME 09, SPANISH BATTERED IDEAS"

Asimismo, ha recibido opiniones muy favorables de los internautas, como por ejemplo, las siguientes:

- (<http://www.adslzone.net/velocidad-euskaltel-2008.html>) "Euskaltel es el operador de telecomunicaciones que mayor velocidad media ofrece entre las modalidades de 20-25 megas. En las modalidades de 12 y 6 Mb presenta resultados muy satisfactorios, superiores a los que obtienen sus competidores".(Septiembre 09)

- Encuesta realizada por ADSLayuda.com y publicada en su web (<http://www.adslayuda.com/n2919-Ninguna-operadora-de-ADSL-llega-a-la-puntuacion-de-6-5-sobre-10-segun-los-espanoles.html>) "Según el estudio de Adslayuda.com, Euskaltel ha resultado ser la compañía más valorada por los usuarios." (Febrero 09)

2.4. SEGUIMIENTO DE LA RSE

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

- Seguimiento del Cuadro de Mando Estratégico: el Cuadro de Mando Estratégico de Euskaltel tiene establecido un objetivo estratégico "Avanzar como Empresa Socialmente Responsable" para el cual se ha definido un indicador para obtener una valoración de nuestras actividades en clave RSE que nos permita determinar si estamos avanzando hacia un proyecto sostenible. El valor de este indicador es el resultado de la valoración de diferentes factores directamente relacionados con los grupos de interés.
- Seguimiento del Cuadro de Mando del Proceso Responsabilidad Social Empresarial.
- Seguimiento de los objetivos definidos en los ámbitos económico, social y ambiental (ver capítulo 1 Presentación de Euskaltel).
- Encuesta de sociedad.
- Estudios de Satisfacción (encuestas a clientes).

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 impulsar la mejora continua. Para ello dispone de varias herramientas, definidas para identificar y conocer la percepción de los diferentes grupos de interés.

Euskaltel considera fundamental conocer y medir la percepción que manifiestan los diferentes Grupos de Interés con los que interactúa, de tal manera que los resultados obtenidos permiten establecer áreas de mejora para impulsar políticas de compromiso con nuestro entorno social.

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

Encuesta de Sociedad

Euskaltel realiza periódicamente encuestas a la sociedad para conocer el nivel de satisfacción de determinados agentes sociales respecto a la contribución de Euskaltel al desarrollo socio-económico del País Vasco, así como para analizar el posicionamiento de Euskaltel y el comportamiento respecto a otros referentes del entorno. En 2009 se revisó la encuesta incluyendo una pregunta sobre cómo es considerado Euskaltel como principal referente ante cada atributo.

Euskaltel ha lanzado la encuesta a los siguientes Grupos de Interés:

Socios/accionistas	Contratas e instaladores
Instituciones públicas	Distribuidores
Agentes económicos	Proveedores
Agentes sectoriales	Sector empresarial
Organismos sociales	Ciudadanía (no clientes y exclientes)

En 2009 se han realizado 2.318 encuestas repartidas de la siguiente forma: 600 a empresas, 1.200 a ciudadanos y 518 a los diferentes grupos de interés.

Las principales conclusiones obtenidas del estudio son:

- Como empresa Euskaltel recibe una valoración destacada, de hecho, prácticamente el 90% la valora “bien” o “muy bien” por su implicación con la sociedad.
 - Mejor entre clientes que entre los no clientes
 - Entre los grupos de interés específicos que entre el sector empresarial vasco.
 - En Vizcaya que en el resto de provincias
- Con una moderada capacidad a la hora de transmitir a la sociedad su estrategia y objetivos como empresa.
- Y con unas demandas muy claras y concretas, más allá de las especificidades de cada grupo de interés que se concretan en torno a:
 - Mejorar, abaratar precios, tarifas y coste, sobre todo en la ciudadanía.
 - Mejorar, continuar con una buena atención al cliente
 - Innovar en productos y servicios
 - Ampliar y mejorar la cobertura
 - Buen servicio
 - Y competitivos.

A partir de estas conclusiones de la encuesta, se abordan áreas de mejora en los distintos procesos, orientadas a mejorar los diferenciales de cumplimiento que puedan darse entre la importancia atribuida a cada atributo y el nivel de cumplimiento por parte de Euskaltel.

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 2009 podemos destacar las siguientes conclusiones:

- Como resultado de todos los servicios ofrecidos en el segmento residencial, Euskaltel continua siendo el operador global más valorado, con un ligero crecimiento que le consolida como operador líder. Destacan especialmente por su evaluación excepcional, los servicios de telefonía fija y televisión digital
- Desde el punto de vista de los clientes de empresa, Euskaltel obtiene una valoración como operador global en empresa prácticamente similar a su principal competidor, destacando sobre todo la valoración de la telefonía fija de Euskaltel.

Como en el caso de la encuesta de sociedad, como consecuencia del estudio de satisfacción se emprenden acciones de mejora a desarrollar desde los procesos implicados en los resultados obtenidos.

La estrategia de comercialización de los servicios tiene una clara orientación al cliente, ya que Euskaltel ofrece todos los servicios de telecomunicaciones integrados desde el punto de vista de gestión y en una sola factura, habiendo basado siempre su estrategia comercial en mantener la mejor relación precio-calidad-valor añadido, en línea directa con el grado de avance de su propia red de telecomunicaciones.

Euskaltel está afrontando un claro cambio de ciclo en el mercado ya que el despliegue de su Red de fibra óptica ha entrado en su fase final y, adicionalmente, Euskaltel se ha consolidado en el mercado de la telefonía móvil como un operador móvil virtual con red propia.

Este cambio de ciclo ha conducido a un replanteamiento en profundidad de la actividad comercial, por un lado, para tener una mayor especialización en la captación y por otro, para el desarrollo de técnicas de "Upselling" (aumentar el valor de los productos ya contratados por el cliente), "Crosselling" (contratación de productos adicionales a los ya contratados por el cliente) y Fidelización.

Así, durante el último año se han producido mejoras en la Gestión del Cliente que se han traducido en:

- Cambios organizativos.
- Desarrollo de nuevas técnicas de comercialización.
- Desarrollo de planes de Fidelización/Satisfacción.

3.1. ATENCIÓN AL CLIENTE

Desde el Proceso de Atención al Cliente se gestionan de forma global todas las actividades que se consideran críticas en relación con la atención de los clientes: solicitudes, avisos de averías, reclamaciones, actividades de apoyo técnico, administrativo, etc.

Dicho Proceso atiende las demandas de los clientes, realizando, asimismo, todas las actividades de apoyo técnico, administrativo y comercial necesarias.

Con el objeto de potenciar el valor corporativo de cercanía al cliente, Euskaltel cuenta con varios medios habilitados de cara a la atención a sus clientes: Contact Center (plataforma de atención telefónica), los puntos de venta, la Web, correo electrónico, fax, carta, atención presencial en las oficinas corporativas y a través de los distribuidores de empresa.

En el año 2009, el call center ha atendido un total de 2.512.773 llamadas. Además, para los clientes de Gran Cuenta y Canal Directo el principal canal de atención al cliente es el propio gestor comercial asignado a cada uno de ellos.

Una vez canalizada la demanda del cliente, se procede directamente a su resolución, apoyándose en los argumentarios y procedimientos que definen los pasos a dar en cada caso. En los casos en los que la demanda no se pueda resolver o ejecutar en primera instancia por el canal receptor de la misma, se redirecciona al departamento que corresponda y se resuelve en segunda instancia a la mayor brevedad posible. En el caso de los avisos de avería, si es necesario, se procede a enviar un técnico al domicilio del cliente.

En el caso particular de los avisos de avería, Euskaltel se adapta a las necesidades de cada tipo de cliente, disponiendo de plataformas específicas de atención telefónica para cada segmento de cliente:

- Clientes Particulares: sus avisos de avería son atendidos por la plataforma de atención telefónica, donde se cuenta con especialistas para la resolución de incidencias on-line.
- Clientes SOHO: existe una plataforma específica con especialistas que atienden los avisos de avería de este tipo de clientes.
- Clientes Pyme: existe una plataforma específica con especialistas que atienden los avisos de avería de este tipo de clientes.

- Clientes Gran Cuenta: para las incidencias de servicio de Grandes Cuentas disponen de los servicios de soporte prioritario con el CGRC (Centro de Gestión de Redes Corporativas), prestados por un equipo de especialistas formados específicamente en la atención a Grandes Cuentas, debido a la mayor complejidad técnica de sus servicios y con una disponibilidad 24x7.

La red comercial de Euskaltel, además de la fuerza de ventas directas para empresas, cuenta con 88 puntos de venta y atención especializada, de los cuales 8 están ubicados en Araba, 51 en Bizkaia, 21 en Gipuzkoa y 8 en Navarra.

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.

Otra acción ordinaria de comunicación e información a los clientes es la relativa a las tarifas vigentes de los servicios prestados por Euskaltel. Toda la información al respecto está disponible en la página web, o puede recabarse a través de la función Atención al Cliente. Cualquier modificación de las tarifas es comunicada a los clientes con, al menos, un mes de antelación a la fecha de su entrada en vigor.

En cuanto a las reclamaciones, éstas se atienden mayoritariamente a través del call center y de la red de puntos de venta de Euskaltel, con una gestión orientada a la agilidad en la resolución y a la eliminación de los focos de incidencias. Asimismo, nuestra empresa mantiene una interlocución específica para consultas y reclamaciones con las oficinas de consumo municipales, asociaciones de consumidores, y está adherida al sistema de arbitraje de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.

Respecto a su origen, 683 reclamaciones se recibieron a través de organismos de consumo, según el siguiente desglose:

- 100 tienen su origen en 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). De ellas, en 49 ocasiones, se ha acudido al arbitraje, siendo en 21 casos el fallo a favor de Euskaltel y en 19 a favor del cliente. En 9 ocasiones se ha fallado aceptando de forma parcial las pretensiones de ambas partes. En 51 ocasiones se han alcanzado acuerdos evitando acudir a la audiencia arbitral.
- El resto de reclamaciones (583) provienen, fundamentalmente, de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICS).

El mayor volumen de reclamaciones (86%) se ha debido a las siguientes tipologías:

TIPOLOGÍA RECLAMACIONES	Nº RECLAMACIONES
Consumos erróneos	187
Disconformidad Cobro Cuotas	150
Penalización por Baja Anticipada	83
Aplicación incorrecta promoción /descuento	36
Disconformidad Procedimiento EKT	34
Aplicación Incorrecta Tarifa	29
Disconformidad Servicio Técnico/Avería	28
Deficiencia en la venta	20
Incorrecta gestión petición	17

Respecto a la privacidad del cliente y a la protección de datos de carácter personal, desde el Servicio de Atención al Cliente se han gestionado 1.870 consultas, sugerencias y reclamaciones. De las reclamaciones, no se ha recibido ninguna a través de organismos de consumo.

3.2. CONOCER LA OPINIÓN DEL CLIENTE

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

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

- Estudios de Imagen e Impacto Publicitario. Se realizan desde el año 2000, basados en entrevistas personales que miden la percepción de imagen de marca y de donde se deduce el rendimiento de la inversión publicitaria. A partir del ejercicio 2009 se ha pasado a una modalidad de tracking mensual, ya que el análisis solo cuando existía presencia en televisión dejaba posibles lagunas sobre la imagen de Euskaltel en la mente del cliente.
- Una variante de este estudio que también realizamos de manera periódica cada 4 meses es el Tracking de Patrocinios. Es similar al anterior pero encaminado a medir las necesidades y percepción sobre los patrocinios en todo tipo de actividades sociales, culturales y de ocio patrocinadas con objeto de definir el rendimiento más óptimo de la estrategia de patrocinios en cuanto a recuerdo de marca.
- Estudios de satisfacción de clientes Residencial y Empresa: Dentro del proceso de Gestión de la Satisfacción del Cliente, Euskaltel desarrolla un modelo continuo de medición de la satisfacción de los clientes, con el objetivo de fijar unas líneas de actuación en las que los propios clientes puedan adquirir un papel de agentes activos. Este modelo continuo permite además a Euskaltel, la obtención de información periódica sobre aspectos relevantes del cliente, con objetivo de adecuar su estrategia de servicio. Para ello, se ha diseñado un modelo de investigación que combina técnicas cuantitativas y cualitativas.

Los estudios se realizan para los diferentes mercados a los que se ofrecen servicios (empresa y residencial) así como por las líneas de producto que se ofrecen (voz fija, Internet, televisión y telefonía móvil). En lo relativo a la metodología empleada, no ha habido ninguna variación en los procesos de Gestión de Clientes manteniéndose por tanto la misma sistemática que fue descrita en la Memoria de Sostenibilidad de 2008 en el capítulo 3.2 Relación con clientes, recogida en las páginas 43 a 49.

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, recogida en las páginas 43 a 49.

3.3. PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El Sistema de Gestión Integrado de Euskaltel, contempla la política de Protección de Datos, desde el Proceso Control y Riesgo Corporativo, donde se encuentran los procedimientos específicos para llevar a buen fin esta política.

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

La política de protección de datos, como parte fundamental de la política de intimidad, prevé los mecanismos necesarios para el mantenimiento de la relación con la Agencia Española de Protección de Datos en cuanto a las inscripciones de los ficheros de titularidad de Euskaltel, así como su gestión y mantenimiento. De las 1.870 consultas, sugerencias y reclamaciones realizadas por nuestros clientes en

esta materia, únicamente una de ellas ha finalizado con una sanción de la Agencia en el 2009, ascendiendo a 60.000 €.

En el año 2009 se ha realizado la inscripción del fichero "Potenciales" en la Agencia Española, resultando de aplicación al mismo la política de intimidad implantada en la Compañía. Este fichero está integrado por los datos personales de aquellas personas no clientes de la Compañía y que han dado su consentimiento para recibir promoción comercial de productos y servicios.

Asimismo, ha de tenerse en cuenta el cumplimiento del deber del secreto en las comunicaciones de acuerdo con lo previsto en la legislación sectorial.

En el año 2009, destacan los trabajos realizados para el cumplimiento por parte de Euskaltel de la "Carta de Derechos de los Usuarios" (Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas).

En 2009 en el marco de los trabajos de adaptación a determinadas previsiones del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, Euskaltel ha contrastado a través de una consultora externa el cumplimiento de nuestras obligaciones al respecto con resultados muy favorables respecto a la efectiva aplicación del citado Reglamento.

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

3.4. BALANCE DE ACTIVIDAD

ATENCIÓN AL CLIENTE

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009
RECEPCIÓN DE LLAMADAS Y CONSULTAS			
A través de Call Center	3.153.874	2.436.262	2.512.773
Sugerencias de clientes recibidas	370	365	412
RECLAMACIONES MEDIANTE ORGANISMOS DE CONSUMO			
Nº total de reclamaciones	1.798	820	756
A través de Junta Arbitral	208	115	100
Reclamaciones resueltas mediante arbitraje	42	69	49
Arbitrajes resueltos a favor de Euskaltel	13	23	21
Arbitrajes resueltos a favor del cliente	6	20	19
Aceptación parcial de las pretensiones de ambos	23	26	9

ATENCIÓN AL CLIENTE

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009
RATIO DE RECLAMACIONES SOBRE BASE DE PRODUCTOS RED FIJA (*)			
Empresa	4,88	4,57	7,01
Residencial	4,74	4,12	4,59
RATIO DE RECLAMACIONES SOBRE BASE DE PRODUCTOS RED MÓVIL			
Empresa	15,59	4,99	3,60
Residencial	21,02	5,25	4,08

(*) Incluye Telefonía fija, Internet y Televisión.

4.1. NUESTRA RED

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

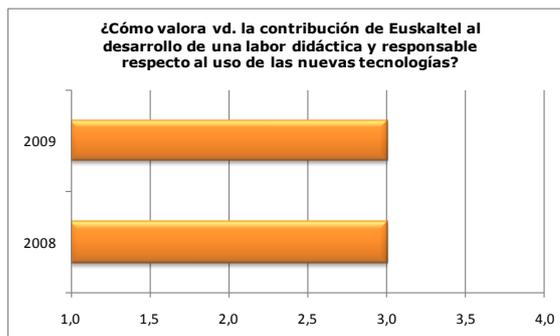
Esta extensa red, formada por infraestructuras y equipos de tecnología puntera cuya conectividad se basa en la utilización intensiva de la fibra óptica, se extiende por todos los municipios en los que Euskaltel presta servicios de acceso directo, además de conectar las diferentes poblaciones entre sí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

Sobre ella se soportan diferentes tecnologías que permiten ofrecer todos los servicios demandados por nuestros clientes relacionados con: la banda ancha, la telefonía fija, la televisión por cable y la telefonía móvil.

Además de las infraestructuras propias que utiliza para llegar a sus clientes finales, Euskaltel dispone de numerosos puntos de interconexión con otros muchos operadores nacionales e internacionales que garantizan que aquéllos puedan comunicarse con cualquier lugar del mundo como si lo hicieran con cualquier otro de su población.

En Euskaltel la Red se gestiona desde el Centro de Decisión de Recursos Operativos.

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



4.2. FIABILIDAD

Desde que inició su andadura, en el diseño de la red de Euskaltel se ha dado gran importancia a la seguridad del servicio, porque conocemos la importancia que cada vez más, 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, mediante los cuales los servicios van protegidos 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 mejora de la red. Además de esta redundancia física de caminos, muchos de los equipos y elementos principales activos 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 sin caída de servicio a otro u otros para que le den curso.

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

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

Además de las importantes inversiones que Euskaltel dedica anualmente a seguir extendiendo su red de acceso a nuevas zonas residenciales y de empresas, otras no menos importantes se dedican a mantener actualizados todos los elementos principales de la red adaptándolos a los estándares

tecnológicamente más punteros en cada campo, de modo que los clientes de Euskaltel puedan seguir desarrollando y disfrutando de los mejores servicios de telecomunicaciones.

	2007	2008	2009
Inversiones en expansión y operación de la red	42,3 M€	27,1 M€	19,9 M€
Mantenimiento de la red	9,0 M€	9,0 M€	13,0 M€ (*)

(*) El incremento se debe a la inclusión en el Centro de Decisión Recursos Operativos de una nueva plataforma para el tratamiento y resolución de averías.

4.3. DESARROLLO DE LA RED PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Aunque ya en 2009 se han realizado ampliaciones significativas de la red de datos para servicios de banda ancha, de cara a 2010 se va a dar un salto cualitativo adicional extendiendo a toda la red la tecnología EuroDOCSIS 3.0, lo que va a permitir ofrecer sin restricciones geográficas productos de banda ancha de muy alta velocidad (por encima de los 50 Mb), hoy en día no disponibles de modo masivo en nuestro mercado geográfico para los hogares y negocios.

La red de telefonía móvil también será objeto de mejoras y ampliaciones para soportar el tráfico creciente de datos por los productos de banda ancha en movilidad que nos piden nuestros Clientes.

Por su parte, en la red de televisión se han realizado modificaciones para incluir la nueva oferta de canales TDT en la parrilla que hacemos llegar a nuestros clientes por nuestra red de fibra óptica, de modo que ninguno de ellos se ha visto afectado por los sucesivos apagones analógicos que han tenido lugar de modo escalonado por zonas geográficas. Estas mejoras continuarán en 2010, con la incorporación de nuevos canales, muchos de ellos de televisiones locales, así como de contenidos en alta definición (HDTV).

4.4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS AVANZADOS Y DE VALOR AÑADIDO

Como parte de su negocio, Euskaltel dispone de un mapa de Sistemas de Información, operativo desde dos centros de procesos de datos integrados, que ha permitido incrementar el valor intrínseco de su Red con la prestación de servicios avanzados y de valor añadido, como son:

- Servicios de correo electrónico y almacenamiento en red orientados a clientes particulares.
- Servicios de mensajería, colaboración y productividad empresarial.
- Servicios de albergue de Infraestructuras, en centros de datos gestionados y monitorizados en horario ininterrumpido por un equipo muy cualificado y equipados conforme a normas de mercado en seguridad física y diseño: suelo elevado, sistemas automáticos de extinción de incendios y refrigeración, sistemas de alimentación ininterrumpida, generadores duplicados de backup y conexiones redundantes de fibra óptica. El alojamiento de los equipos se complementa con servicios gestionados de seguridad perimetral, backup y recuperación de datos y técnica avanzada de sistemas: gestión de incidencias, cambios y configuración.
- Externalización de procesos de negocio de otras operadoras, rentabilizando la inversión y realizada y el conocimiento adquirido y permitiendo a otras compañías del sector implantar sus flujos críticos de trabajo (atención a cliente, contratación, activación y facturación de productos, gestión de cobros, etc.) de forma eficaz y con calidad, gracias a la fijación de parámetros de servicio, convirtiendo costes fijos en variables y con riesgos controlados derivados de la experiencia y conocimiento de Euskaltel en dichos procesos.

4.5. COBERTURA DE LA RED DE ACCESO DIRECTO

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

Esta estrategia es claramente diferencial con la gran mayoría de operadores del mercado, que fundamentalmente se apoyan en infraestructuras y/o redes de terceros. Si bien supone un esfuerzo

muy importante en inversiones, trabajo y tiempo, es la única forma de garantizar que los servicios que prestamos pueden 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 como en televisión de pago.

A finales de 2009, la red de Euskaltel disponía de algo más de 3.984 km de cables de fibra óptica tendidos (lo que supone aproximadamente 340.000 km de fibra óptica), siendo potenciales beneficiarios de dicha infraestructura aproximadamente 820.000 hogares y 170.000 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 alguna inferior a los 1.000; en estos momentos son 89 los municipios con red desplegada y que engloban el 92% de la población de la CAPV, incluidos amplios sectores con una situación socioeconómica menos favorable.

Y aunque en estos momentos la red de fibra óptica de Euskaltel llega a un porcentaje muy elevado de los hogares y establecimientos de negocios de la CAPV, nuestra filosofía nos obliga a seguir planteando su extensión a nuevas zonas, tanto de nueva promoción como consolidadas, entre las que se incluyen los municipios de menor población, que en su gran mayoría no disponen de una oferta de servicios de telecomunicaciones acorde con la época actual.

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

Asimismo, además de las zonas urbanas, la red de Euskaltel se despliega en los principales polígonos industriales de la CAPV, en los que la tipología de servicios demandados puede ser en ocasiones diferente a la de las zonas residenciales. También realizamos despliegues específicos para llegar a ubicaciones de empresas ubicadas fuera de los cascos urbanos y que en muchas ocasiones requieren la instalación de equipamiento de acceso dedicado.

Este despliegue continuará de modo sostenido en los próximos años, dado que hemos constatado la existencia de una demanda de servicios de telecomunicaciones insatisfecha, además de haber comprobado cómo el despliegue de una red de acceso alternativa ha permitido mejorar la calidad de vida de zonas que hasta entonces no disponían de una alternativa real o incluso ni siquiera de un servicio en condiciones razonables. En este sentido, se ha ampliado el programa de obras incorporando al despliegue de 2010 cuatro nuevos municipios así como el inicio de los trabajos preliminares de diseño de proyectos en otros 28 más; en conjunto, todos estos nuevos municipios engloban un 3,2% de la población de la CAPV, lo que da una idea de su reducido tamaño.

4.6. COBERTURA DE LA RED MÓVIL

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

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

4.7. 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 en la frecuencia licenciada de 3,5 GHz.

Los clientes que disfrutaban de estos servicios –aproximadamente 5.100 a finales de 2009– residen o trabajan en ubicaciones en muchas de las cuales no había ninguna posibilidad alternativa de servicios de banda ancha.

4.8. DESPLIEGUE RESPONSABLE

En las obras asociadas a los proyectos de despliegue, como no puede ser de otra forma, EUSKALTEL cumple todos los requisitos legales relacionados con la obtención de licencias y permisos de obras y de vigilancia y prevención de riesgos laborales.

Por otro lado, Euskaltel, para construir el último tramo de la red que da acceso a las viviendas y locales de potenciales clientes, presenta a éstos una propuesta de la instalación a realizar y solicita una autorización formal para ejecutarla de acuerdo a la misma. Es decir, las comunidades de vecinos conocen de antemano qué obra se va a realizar, cuyo coste es asumido íntegramente por Euskaltel.

4.9. ACTUACIONES COMPARTIDAS

Uno de los objetivos de Euskaltel en el planteamiento de sus proyectos de extensión y o modificación de su red es el producir el menor impacto posible en la vida de los municipios y su población. Esto se traduce en minimizar los impactos ambientales asociados al consumo de recursos materiales en las obras, ruidos, obstrucción de viales, generación de residuos, ocupación del suelo público, etc.

Una forma de lograrlo es impulsar y lograr acuerdos de colaboración tanto con otros operadores interesados también en extender su red como con empresas constructoras, promotoras inmobiliarias y con los propios servicios técnicos municipales y de otras instituciones como pueden ser las Diputaciones Forales.

Estos acuerdos permiten ejecutar muchas de las obras de modo coordinado y en ocasiones simultáneamente, lo que además de conseguir los objetivos antes citados, supone muchas veces un ahorro económico en la ejecución.

En ese sentido, además de procedimientos bilaterales ya definidos con algunas otras empresas, Euskaltel participa activamente en comisiones de coordinación de empresas y organismos de servicios establecidas en algunos Ayuntamientos (como son los casos de Bilbao y Donostia), así como en INKOLAN, empresa en la que es socio fundador y en la que participan otros operadores de telecomunicaciones, gas, electricidad, etc. , y que actúa como fuente de información para terceros interesados en conocer la existencia de redes de servicios en zonas en las que tengan previsto actuar así como para coordinar actuaciones entre los socios.

4.10. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

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

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

Asimismo, todos los productos suministrados por Euskaltel están homologados y cumplen con las exigencias establecidas por los diferentes organismos nacionales e internacionales. La empresa cumple con los requisitos legales de etiquetado, tanto de sus productos como de los envases según lo establecido por el Real Decreto 208/2005 sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de residuos, y por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases. El etiquetado indica que la empresa cumple la ley y que contribuye a la futura gestión de los residuos que se generen a partir de estos

productos y envases. Además de en Ecoembes, nuestra empresa participa también en Ecotic, Sistemas Integrados de gestión para este tipo de residuos.

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

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

4.11. BALANCE DE ACTIVIDAD

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009
DESARROLLO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES			
Inversiones de capital	61.312	65.410	44.587
Nº de Km. tendidos de cable de fibra	3.497	3.771	3.984
Nº de puntos de presencia (nodos despliegue genérico)	1.325	1.343	1.366
Líneas de telefonía fija	380.997	390.733	392.782
Líneas de telefonía fija de Acceso Directo	343.591	363.085	372.096
Líneas de telefonía fija de acceso compartido	37.406	27.648	20.686

DISPONIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURAS

COBERTURA	2007	2008	2009
GRADO DE COBERTURA DE LA RED EUSKALTEL			
Nº de municipios con cobertura de red	82	83 (1)	89
Población con cobertura de red	1.840.726	1.864.621	1.972.682
Nº de hogares con cobertura de red	777.342 (1)	798.765 (1)	818.357
Nº de empresas con cobertura de red	138.596 (1)	147.209 (1)	151.904
% cumpl. objetivos en nº viviendas provisionales	100,66%	104,98%	139,85%
GRADO DE COBERTURA EN ZONAS POCO POBLADAS			
Nº de municipios con cobertura de red	147	172	172
Población con cobertura de red	79.123	80.078	80.078
Nº de hogares con cobertura de red radio	43.962 (1)	48.456 (1)	48.625

(1) Difiere del valor publicado en memorias anteriores por error de contabilización cuando se realizó el cálculo.

5.1. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Euskaltel mantiene un compromiso con el medio ambiente mediante el establecimiento de un Plan Director Ambiental, que constituye la estrategia y marca los programas y acciones a implantar y desarrollar para la gestión del impacto sobre la biodiversidad. Durante el ejercicio 2009 Euskaltel ha puesto en marcha las acciones planificadas en su Plan Director Ambiental 2007- 2010. Asimismo, ha renovado su compromiso de respeto y responsabilidad ambiental derivado de su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas al realizar el Informe de Progreso exigido por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas como evidencia y aseguramiento de dicho compromiso.

Otra muestra del compromiso ambiental de Euskaltel es su registro en el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales EMAS. A fecha de elaboración de la presente memoria, Euskaltel ha verificado ya su Declaración Ambiental 2009 respecto a la nueva versión del reglamento, EMAS III.

Euskaltel incluye dentro de sus Encuestas de Sociedad cuestiones para conocer el nivel de satisfacción de sus grupos de interés sobre la contribución de Euskaltel al compromiso con el medio ambiente, de tal manera que los resultados obtenidos permitan establecer áreas de mejora.

Política y Estrategia Ambiental

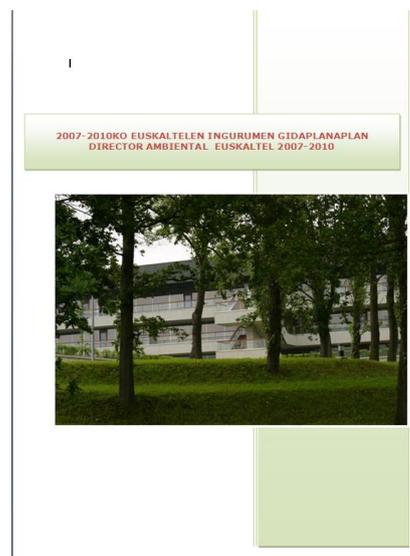
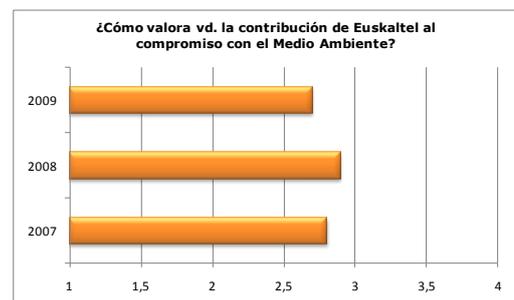
El "Plan Director Ambiental" con un horizonte temporal alineado con el "Plan Estratégico" de Euskaltel incluye los siguientes objetivos generales:

- Alcanzar la coherencia con los principios de la Política del Sistema de Gestión Integrado y del Plan Estratégico de Euskaltel.
- Dar respuesta a la problemática ambiental identificada.
- Satisfacer los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001 y de EMAS.
- Apoyar la consecución de los compromisos de sostenibilidad adoptados por Euskaltel.
- Fomentar la toma de conciencia y responsabilidad ambientales de todos los agentes implicados en las actividades de Euskaltel, incluido el personal de las contratadas.
- Mejora continua del comportamiento ambiental.
- Comunicación externa e información del comportamiento ambiental.

Este conjunto de objetivos es coherente con los impactos ambientales, la evolución previsible de las distintas áreas del medio ambiente, la respuesta de los agentes implicados, el vínculo con nuestra estrategia empresarial, la sostenibilidad y la alineación con la "Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible 2002-2020" y los Programas Marco que la desarrollen.

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.

La Dirección de Organización y Calidad es la responsable de definir e impulsar la política ambiental de la Compañía.



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 prelanzamiento.

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

Cada aspecto ambiental identificado y catalogado como directo o indirecto, se evalúa en función de la criticidad del impacto ambiental asociado. En el caso de los aspectos directos, esta criticidad se valora según los criterios de gravedad, de cantidad o frecuencia y de relevancia para los aspectos normales, y según los criterios de gravedad, de frecuencia o probabilidad y de relevancia para los aspectos anormales y los derivados de una emergencia. Para los aspectos indirectos, la criticidad se valora en función del número de no conformidades y reclamaciones recibidas en torno a ellos, en las inspecciones y controles realizados. Como resultado de esta evaluación, se establece una clasificación de los aspectos ambientales, determinándose aquellos que se consideran significativos.

“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. Así mismo, Euskaltel ejecuta toda la infraestructura de cableado de la red horizontal a través de canalizaciones subterráneas, sin ningún tipo de tendidos aéreos, lo que minimiza significativamente su impacto visual, y en su red vertical, o bien se realizan canalizaciones internas en los edificios o bien se evita la utilización de cable negro, utilizando otros cuyos colores (marfil, gris o ladrillo) se asemejan a los de las fachadas de los edificios.

En 2009 se han iniciado
81 proyectos de oportunidad que han
supuesto 54,881 km. de canalización

Así mismo, Euskaltel es uno de los socios fundadores de INKOLAN, agrupación de interés económico de las principales empresas de servicios públicos (agua, gas, electricidad y telecomunicaciones) en el ámbito de la C.A.P.V. y que coordina el suministro de planos de las redes subterráneas de cada uno de los socios, tanto a las propias empresas socias, como a ayuntamientos, a redactores de proyectos y a empresas de construcción. De este modo se facilita la correcta ejecución de las obras, se evitan posibles averías sobre las redes existentes y en consecuencia se disminuye el impacto ambiental en la ejecución de las obras.

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

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

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

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

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

5.2. COMPORTAMIENTO AMBIENTAL

Euskaltel ha establecido controles operacionales y seguimientos sobre aquellos consumos, residuos y emisiones que considera importantes en relación a la naturaleza de nuestra actividad, tanto si proceden de aspectos ambientales significativos como si no. En este sentido, 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 continuamos potenciando fundamentalmente las acciones de prevención, en concreto, control y reducción de consumos de energía, y recursos naturales (energía eléctrica, gasóleo y agua); reducción de consumo de materiales, en especial el consumo de papel; reutilización de equipos y materiales (donación y/o venta de terminales móviles, teléfonos fijos y de ordenadores personales para su reutilización); y aumento en la utilización de materiales reciclados (papel reciclado).

En 2009 Euskaltel se ha adherido a la iniciativa STOP CO2 Euskadi, en calidad de "Asociado Plus", lo que nos obliga a la realización del cálculo de nuestras emisiones de CO2 y a la definición de un plan anual de minimización de emisiones de CO2, que en 2009 ha recogido actuaciones en cuanto a reducción de consumos energéticos, campañas de sensibilización interna sobre reducción de consumos y campañas sobre movilidad.



Consumos energéticos y de agua

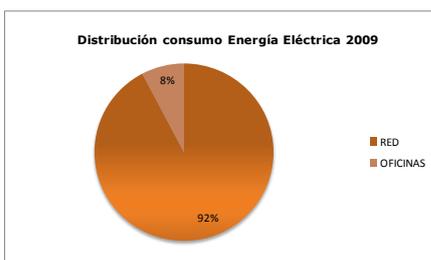
• Consumo eléctrico

En Euskaltel el consumo energético se origina principalmente en los centros de red (nodos) y en los edificios corporativos.

Con objeto de reducir el consumo en 2009, a lo largo del año se han realizado, entre otras, las siguientes acciones:

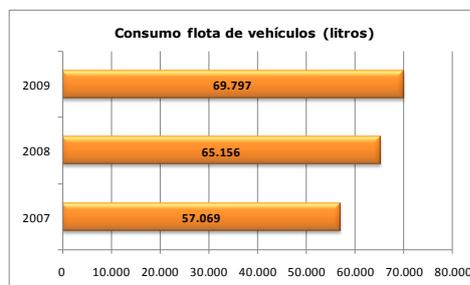
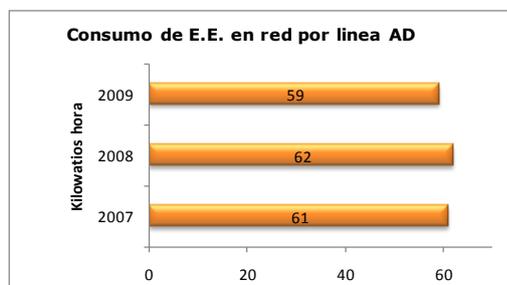
- En edificios, se han optimizado los tiempos de encendido y apagado, utilizando el apagado automático de las luces a horas predeterminadas, y se han publicado noticias de información y sensibilización al respecto.
- Respecto al consumo energético en red se ha realizado un proyecto para la instalación de sistemas de free cooling en las centrales, que se ejecutará en 2010.

1,6%
se ha reducido el
consumo global de
energía en 2009.



Así mismo, Euskaltel ha establecido objetivos de eficiencia energética en su Plan Director de Medio Ambiente 2007-2010, desarrollando un Plan de Eficiencia Energética para el periodo 2008-2010.

A través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental se realiza un análisis exhaustivo sobre los consumos eléctricos y se definen objetivos de reducción, teniendo en cuenta la eficiencia energética, controlando y midiendo la posible reducción en emisiones de gases de efecto invernadero (Ver Tabla "Indicadores Básicos").



• Consumo de combustible

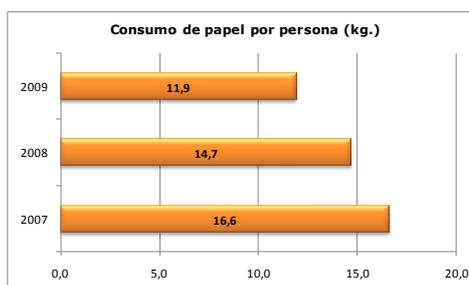
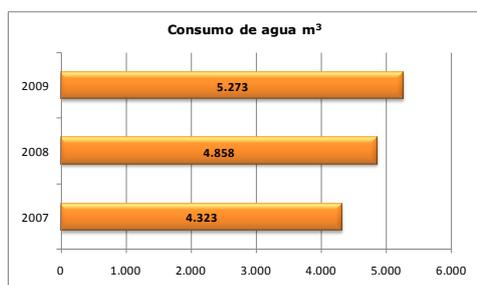
El consumo de gasóleo está relacionado con el de la flota de vehículos y el de los grupos electrógenos, que entran en funcionamiento cuando falla la alimentación de la energía principal en edificios y centros nodales. El consumo de los grupos no es significativo siendo un consumo no previsible. El consumo de gasóleo destinado a automóviles ha aumentado en 2009 debido a la potenciación del uso de vehículos de flota sobre los vehículos privados para desplazamientos de trabajo.

Consumo de agua

En 2009 el consumo global ha aumentado respecto 2008, el análisis realizado ha concluido que este aumento en el consumo de agua se debe al aumento del consumo de agua en los aerorrefrigeradores del edificio 226 para refrigerar adecuadamente el CPD.

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

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



Consumos de materiales

• Consumo de materiales y equipamiento de cliente

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

• Papel consumido y uso del papel reciclado

Euskaltel continúa con su programa para reducir el impacto del consumo de papel con dos objetivos fundamentales: reducción del consumo de papel por persona y uso de papel reciclado. En relación a su consumo anual, éste ha sido de 8.925 kg, obteniéndose una reducción del 17% respecto del consumo

en 2008. El 100% del papel consumido es reciclado.

Control de residuos

• Residuos de obra

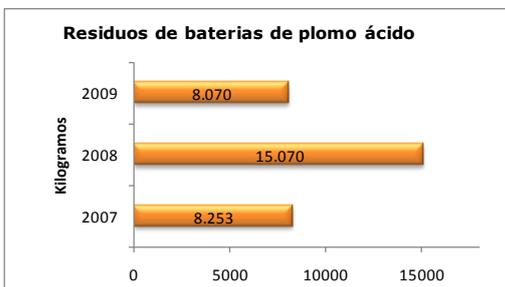
El origen principal en la generación de residuos derivados de nuestra actividad son las obras que terceros realizan para Euskaltel. Los residuos, todos ellos catalogados como residuos inertes, son gestionados por las contratatas que desarrollan dichas obras. Los residuos más habituales son: escombros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

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

• Baterías de plomo ácido

En relación a este tipo de residuos y debido a su carácter de peligrosos, una de las medidas que se han tomado es la de instalar baterías gelificadas y estancas, para evitar que contengan baños electrolíticos y que sea necesaria su recarga. De este modo se evita la posibilidad de que se produzca un derrame de ácido y por tanto se reduce enormemente el impacto de las baterías y sus residuos. Con ello se evita la posibilidad de derrames, además de poderse colocar en posición vertical y horizontal, lo que facilita su utilización en lugares de reducido tamaño. La gestión de los residuos de baterías gelificadas cumple con todos los requisitos legales, siendo siempre entregadas a un gestor autorizado.

Euskaltel tiene implantado para este equipamiento un mantenimiento predictivo con un enfoque de alargar la vida útil de sus equipos; manteniendo indicadores para cada una de las variantes (baterías retiradas por avería y por fin de vida útil).



• Residuos de móviles y equipamiento de cliente

En relación a los residuos de móviles, Euskaltel ha impulsado acciones de reutilización frente a las acciones de reciclado, consiguiendo que el 100% de los residuos de móviles se reutilicen.

Euskaltel sigue colaborando con la campaña "DONA TU MÓVIL" (<http://www.donatumovil.org/>) puesta en marcha por las ONG's ALBOAN y CRUZ ROJA, facilitando la recogida de teléfonos móviles usados en los Puntos de Venta.

Por otro lado, Euskaltel entrega el resto de residuos de equipamiento de clientes (teléfonos fijos, set top boxes, routers, cablemodems, ADSLs, etc.), a gestor de RAEE's (ver Tabla "Destino de Equipos de cliente al final de su vida útil").

Euskaltel ha participado en el proyecto de Eco-Innovación "Methodology for practical deployment of ErP Directive in the BAC and assessment of its environmental & economical costs-benefits", desarrollado por IHOBE y llevado a cabo por varias consultoras especializadas, y cuyo objetivo ha sido evaluar el impacto ambiental de las familias de PUE (Productos que Utilizan Energía) más representativas en la CAPV y desarrollar una metodología para la implementación práctica de la propuesta de Directiva ErP en las empresas vascas. Para esta implementación se ha realizado un piloto con dos empresas colaboradoras



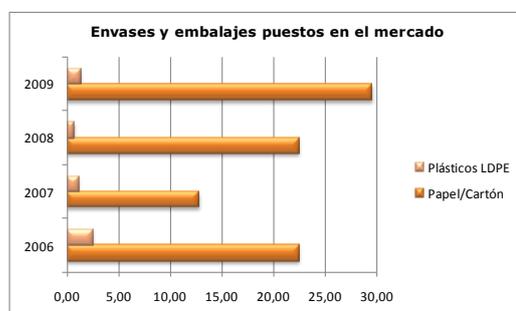
para determinar el grado de afectación de la Directiva ErP (Directiva 2005/32) a varios equipos/productos puestos en el mercado, siendo Euskaltel una de ellas.

• Otros Residuos

Otros residuos que se generan en Euskaltel derivados de las actividades que se desarrollan son los siguientes: tubos fluorescentes, procedentes del sistema de iluminación, tanto de los edificios corporativos como de los centros de red (se gestionan y contabilizan de forma separada); pilas botón y pilas alcalinas, procedentes principalmente de los hogares de los empleados, y en menor medida de la actividad administrativa. En ambos casos se entregan a un gestor de residuos autorizado o a un Garbigune, dependiendo de su procedencia (ver Tabla "Residuos entregados").

De acuerdo con la nueva legislación aplicable, Euskaltel está adherida al Sistema Integrado de Gestión de Pilas y Acumuladores ECOPILAS, realizando periódicamente las declaraciones preceptivas, de esta forma se asegura la correcta gestión de los residuos de pilas y acumuladores puestos en el mercado

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



• Envases y embalajes puestos en el mercado

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

En 2009 se han puesto en el mercado envases y embalajes que suponen 29,5 toneladas de celulósicos (papel y cartón) y 1,3 toneladas de plástico (LDPE).

En 2009 se ha presentado a Ecoembes un plan de prevención de residuos, que incluye acciones para la reducción de los componentes que conforman el envase.

Control de emisiones y vertidos

• Emisión de gases y vertidos

La actividad de Euskaltel hace que las emisiones a la atmósfera de productos nocivos sean mínimas. Se reducen básicamente a emisiones de CO₂, procedentes del combustible empleado en los coches de empresa y en los grupos electrógenos, y emisiones de gases refrigerantes de los sistemas de climatización por escapes.

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

Si bien, como resultado de la actividad objeto del negocio de Euskaltel, las emisiones de gases vertidas a la atmósfera de manera directa no resultan significativas, nuestro compromiso asumido con la

sostenibilidad, nos ha llevado a recoger en nuestro Plan Director Ambiental acciones especialmente diseñadas para minimizar sus emisiones. En esta línea de actuación se incluye la adhesión en 2009 a la iniciativa STOP CO2 Euskadi.

En 2009 se ha producido un derrame accidental de gasóleo durante la carga del depósito de un grupo electrógeno. Se actuó según lo previsto en el programa de actuación ante emergencias, no habiéndose recibido posteriormente sanciones, ni solicitud de acciones correctoras. No se han visto afectadas de forma significativa fuentes de agua, ni ecosistemas.

Comportamiento ambiental de las contratatas

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

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

5.3. BALANCE DE ACTIVIDAD

INDICADORES BÁSICOS (*)

ÁMBITO	INDICADOR		UNIDADES R	2007			2008			2009		
				A	B	R	A	B	R	A	B	R
EFICIENCIA ENERGÉTICA	CONSUMO DIRECTO DE ENERGIA	Total	GJ / N° Trabaj.	88.329	530	166,58	97.342	541	179,85	95.746	552	173,37
		edificio corporativo (809)	GJ / N° Trabaj.	15.134	530	28,54	15.974	541	29,51	16.323	552	29,56
		edificio de red (226)	GJ / N° Trabaj.	18.861	530	35,57	18.585	541	34,34	18.796	552	34,04
		resto de red (centrales y nodos)	GJ / N° Trabaj.	54.335	530	102,47	62.783	541	116,00	60.628	552	109,78
	CONSUMO TOTAL DE ENERGIA RENOVABLE		GJ / N° Trabaj.	0	530	0,00	0	541	0,00	0	552	0,00
	GASOLEO	Gasoleo total	Lt. / N° Trabaj.	60.191	530	113,51	69.814	541	128,99	72.786	552	131,80
Gasoleo vehiculos		Lt. / N° Trabaj.	57.069	530	107,63	65.156	541	120,38	69.797	552	126,39	
EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE MATERIALES	Cables	Cables de Fibra Óptica	Tn. / N° Trabaj.	37,52	530	0,071	38,91	541	0,072	32,76	552	0,059
		Cable de pares	Tn. / N° Trabaj.	211,84	530	0,400	89,13	541	0,165	106,32	552	0,193
		Cable coaxial	Tn. / N° Trabaj.	144,64	530	0,273	86,82	541	0,160	104,52	552	0,189
		Cable siamés	Tn. / N° Trabaj.	46,17	530	0,087	8,25	541	0,015	17,05	552	0,031
	Equipos	Equipos Banda Ancha (cablemodems, modem ADSL, router, etc.)	Tn. / N° Trabaj.	55,93	530	0,105	56,47	541	0,104	58,22	552	0,105
		Equipamiento de TV Digital (Set Top Box, zappers)	Tn. / N° Trabaj.	72,68	530	0,137	49,81	541	0,092	75,81	552	0,137
		Equipos de telefonía	Tn. / N° Trabaj.	10,74	530	0,020	8,37	541	0,015	17,01	552	0,031
	Papel	facturas	Tn. / N° Trabaj.	---	530	---	75,05	541	0,139	75,33	552	0,136
		revistas	Tn. / N° Trabaj.	---	530	---	98,87	541	0,183	119,59	552	0,217
		en oficina	Tn. / N° Trabaj.	14,58	530	0,03	10,73	541	0,02	8,93	552	0,02
AGUA	CONSUMO DE AGUA	Total	m3 / N° Trabaj.	4.323	530	8,15	4.858	541	8,98	5.273	552	9,55
		Edificio 809	m3 / N° Trabaj.	3.484	530	6,57	3.778	541	6,98	3.725	552	6,75
		Edificio 226	m3 / N° Trabaj.	763	530	1,44	1.018	541	1,88	1.489	552	2,70
RESIDUOS	Residuos	RESIDUOS CELULÓSICOS	Tn. / N° Trabaj.	70,05	530	0,13	63,09	541	0,12	60,28	552	0,11
		RAEE's	Tn. / N° Trabaj.	29,24	530	0,06	65,61	541	0,12	20,675	552	0,04
		PILAS ALCALINAS	Tn. / N° Trabaj.	0,319	530	0,001	0,170	541	0,000	0,321	552	0,001
		BATERIAS DE MOVIL ION LITIO	Tn. / N° Trabaj.	0,131	530	0,000	0,120	541	0,000	0,060	552	0,000
	Residuos Peligrosos	PILAS BOTON	kg. / N° Trabaj.	0,080	530	0,000	0,073	541	0,000	0,075	552	0,000
		FLUORESCENTES	Tn. / N° Trabaj.	0,619	530	0,001	0,569	541	0,001	0,317	552	0,001
		BATERIAS DE PB ACIDO	Tn. / N° Trabaj.	8.253	530	15,56	15.070	541	27,84	8.600	552	15,57

(*) Indicadores Básicos (de acuerdo a EMAS III), compuestos por:

- A: impacto/consumo total anual en el campo considerado
- B: tamaño de la organización, expresado en número de trabajadores
- R: relación A/B.

ÁMBITO	INDICADOR	UNIDADES R	2007			2008			2009			
			A	B	R	A	B	R	A	B	R	
BIO-DIVERSIDAD	Ocupación del suelo	m2 / N° Trabaj.	7.150	530	13,48	7.150	541	13,21	7.150	552	12,95	
EMISIONES	EMISIONES ANUALES TOTALES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (EMISIONES DIRECTAS)	CO2 (*)	Tn. Equiv. CO2/ N° Trabaj.	161,69	530	0,305	490,48	541	0,906	462,87	552	0,838
		CH4 (*)	Tn. Equiv. CO2/ N° Trabaj.	---	530	---	0,61	541	0,001	0,57	552	0,001
		N2O (*)	Tn. Equiv. CO2/ N° Trabaj.	---	530	---	47,27	541	0,087	40,71	552	0,074
		HFC	Tn. Equiv. CO2/ N° Trabaj.	265,97	530	0,502	79,30	541	0,147	155,29	552	0,281
		PFC	Tn. Equiv. CO2/ N° Trabaj.	0	530	0,000	0	541	0,000	0	552	0,000
		SF6	Tn. Equiv. CO2/ N° Trabaj.	0	530	0,000	0	541	0,000	0	552	0,000
	EMISIONES ANUALES TOTALES DE AIRE	SO2 (*)	Tn./ N° Trabaj.	0,26	530	0,000	0,75	541	0,001	0,68	552	0,001
		NOX (*)	Tn./ N° Trabaj.	1,95	530	0,004	5,68	541	0,010	5,17	552	0,009
		PM (*)	Tn./ N° Trabaj.	0,20	530	0,000	0,57	541	0,001	0,52	552	0,001
		COV (*)	Tn./ N° Trabaj.	0,41	530	0,001	1,20	541	0,002	1,09	552	0,002
	EMISIONES INDIRECTAS DE GAS	CO2 (*)	Tn. Equiv. CO2/ N° Trabaj.	---	530	---	12.436,1	541	22,977	12.207,7	552	22,105

(*) Los valores de 2007 solo miden parcialmente las emisiones (CO2, SO2, NOX, PM), corresponden a los provenientes de los coches de empresa y de grupos electrógenos. En 2008 se comienza a recopilar nuevos datos provenientes de otras fuentes y que también pueden dar lugar las emisiones (coches particulares, taxis, aviones, etc.).

A partir de 2009 se comienza a utilizar la herramienta STOP CO2 para calcular las emisiones de CO2 (y también de CH4 y N2O). Se utilizan datos de 2008 y 2009.

GASTOS AMBIENTALES

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009	UNIDAD
Papel y material de oficina	297.110	236.679	216.261	€
Energía Eléctrica	2.396.593	2.836.065	3.041.403	€
Gasóleo	68.844	90.769	87.864	€
Agua y saneamiento	6.992	8.087	9.364	€
Cables	2.375.670	1.214.541	1.308.601	€
Materiales (excepto cables) y equipamiento de cliente	9.685.294	6.963.725	8.032.830	€
Gestión de residuos	1.459	1.374	13.628	€
Equipamiento para residuos	9.927	5.799	18.961	€
Consultorías y auditorías	20.118	59.109	39.719	€

RESIDUOS ENTREGADOS

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009	UNIDAD
Pilas botón	80	73	75	gramos
Fluorescentes (edificios + red)	1.216 (1)	1.072	619	unidades
Baterías de Pb. Ácido	8.253	15.070	8.600	kilogramos
Pilas alcalinas	319,2	169,9	320,5	kilogramos
Residuos celulósicos (papel y cartón) retirados del almacén	56,45	49,27	40,88	toneladas
Residuos celulósicos (papel y cartón) retirados de las oficinas	13,60	13,82	19,40	toneladas
RAEE's (Residuos eléctricos y electrónicos)	29.240 (2)	65.610	20.675	kilogramos

- (1) En memorias anteriores: la contrata que realizaba el servicio de mantenimiento envió valores parciales. Se ha subsanado este error y ahora se contabilizan las cantidades reales de fluorescentes averiados y retirados.
- (2) Error de contabilización cuando se realizó el cálculo oportuno el año anterior.

DESTINO DE EQUIPOS DE CLIENTE AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL

RESIDUO / ACCIÓN	DESTINO	2007	2008	2009	
MÓVILES					
Venta de usados a empresas especializadas	Reutilización	386	3.754	1.026	unidades
Campaña de recogida de usados (ONG Alboan/Cruz Roja)	Reutilización	3.608	2.529	2.135	unidades
TELÉFONOS FIJOS					
Donación de usados a ONG	Reutilización	1.931	864	0	unidades
Entrega a gestor autorizado	Reciclaje	5.698	7.549	10.951	unidades
EQUIPOS DE CLIENTE					
Puestas a nuevo					
• Set Top Boxes	Reutilización	5.911	5.663	5.327	unidades
• Cablemódems		8.367	15.257	9.791	unidades
• Routers		401	556	385	unidades
Entrega a gestor autorizado	Reciclaje	29.240	65.610	20.675	kg.
• Set Top Boxes		4.737	11.910	144	unidades
• Cablemódems		742	460	17.894	unidades
• Routers		64	28	2.018	unidades

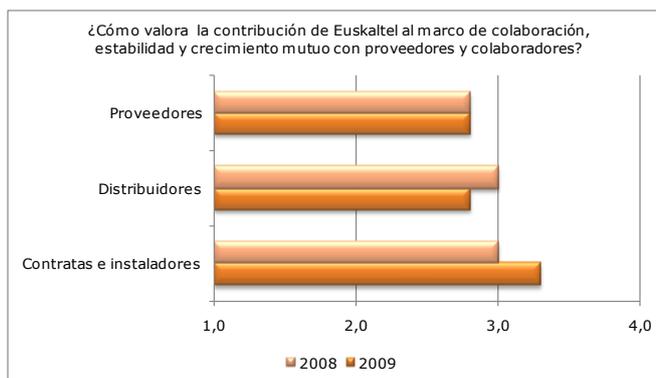
6.1. RELACIÓN CON PROVEEDORES

La relación que Euskaltel establece con los proveedores se basa en criterios de calidad, diálogo, y transparencia e imparcialidad en los procesos de selección.

Partiendo del cumplimiento de estos criterios, Euskaltel pretende desarrollar con sus proveedores relaciones de corresponsabilidad que aporten beneficio a los propios proveedores, a los clientes y a nuestra empresa. La relación con los proveedores se coordina desde el Centro de Decisión de Finanzas y Control.

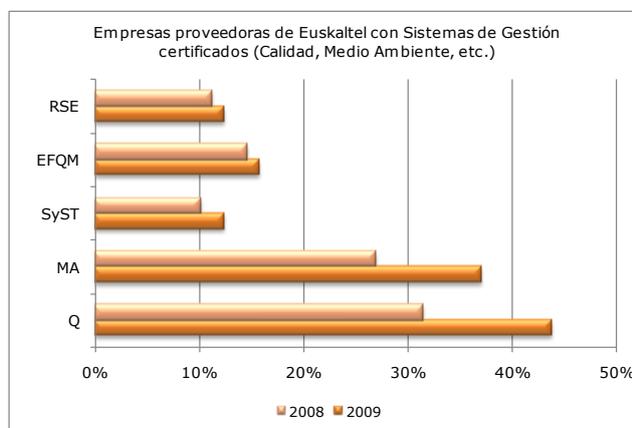
En esta línea, Euskaltel incluye dentro de su encuesta de sociedad cuestiones para conocer el nivel de satisfacción de sus grupos de interés utilizando los resultados obtenidos para establecer áreas de mejora.

En 2009 Euskaltel además ha realizado una primera encuesta sobre la satisfacción con el servicio logístico, que permitirá la mejora del mismo. Se ha obtenido una satisfacción global de un 4,50 sobre 6.



El sistema de gestión de proveedores seguido por nuestra empresa incorpora diversas acciones: alta y homologación; procedimiento de compras; evaluación y valoración; actividades de formación, control y seguimiento de subcontratas 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 filosofía de sistematización de su gestión con arreglo a los estándares reconocidos para gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, etc., lo que promueve en el proceso de homologación desde el departamento de Compras, y cuando ya es proveedor, en el proceso anual de evaluación donde desde el Departamento de Calidad se le comunica tanto el resultado de su evaluación como su plan de mejora. Además, periódicamente desde Calidad también se le envían comunicados sensibilizando sobre las ventajas de disponer de un sistema de gestión conforme a las políticas de Euskaltel.



Así, de los proveedores considerados como principales (a los que se realiza el 85% de las compras más los gestores de residuos), los porcentajes de proveedores que tienen certificados su Sistemas de Gestión se pueden consultar en la tabla adjunta.

Durante el año 2009, Euskaltel realizó compras a un total de 961 proveedores, de los cuales 466 pueden considerarse significativos (el volumen de compra superó los 6.000 euros), constatándose que el 100% de los contratos fueron pagados conforme a los términos acordados. Atendiendo a criterios geográficos, en el mismo año 2009, un 71,63% de las compras realizadas por Euskaltel se hicieron a proveedores del País Vasco, y un 28,37% a proveedores de otras zonas geográficas. En el ejercicio 2009 se han realizado compras a un proveedor por un porcentaje superior al 10% del volumen de compras totales.

En el ejercicio 2009, no ha habido ninguna variación en los procesos de Gestión de Proveedores manteniéndose por tanto la misma sistemática que fue descrita en la Memoria de Sostenibilidad de 2008 en el capítulo 3.3 (Relación con proveedores), recogida en las páginas 49 a 50.

Entre los principales proveedores de Euskaltel en 2009, todos excepto uno, están ubicados en la CE o Estados Unidos, por lo que no se ha considerado necesario realizar un análisis en materia de derechos humanos, el proveedor restante está radicado en Sudáfrica a cuya planta se han realizado diversas visitas para supervisar el proceso productivo. No obstante, dada la rápida evolución tecnológica en los equipos suministrados por dicho proveedor, en 2010 se ha buscado un proveedor alternativo en Europa, por lo que no se va a emprender ninguna acción de tracción en clave RSE al respecto en este campo.

6.2. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

A través de la Fundación Euskaltel se vienen desarrollando desde 1999 programas formativos dirigidos a personal tanto de las contratadas que trabajan para Euskaltel en alguno de sus procesos como a otras personas sin experiencia práctica que desean incorporarse laboralmente al sector. Con este tipo de acciones se persigue tanto la mejora de la cualificación técnica y profesional como el incremento del número de profesionales vinculados a las telecomunicaciones disponibles en el mercado laboral.

Durante 2009, se ha continuado en esta línea formativa desde la "Eskola Euskaltel", cuyo objetivo fundamental es investigar, identificar y coordinar las necesidades y oportunidades formativas en el marco de los procesos de Euskaltel con su cadena de valor, además de apoyar a impulsar el desarrollo de la vida digital en la Sociedad. Para ello, a lo largo del 2009 se han realizado varios cursos de formación dirigidos a las personas de las contratadas que trabajan para Euskaltel (técnicas de ventas, riesgos laborales, escaparatismo, producto...) y a través del proyecto Internet Zuretzat, en colaboración con el Departamento de aprendizaje permanente del Gobierno Vasco, se han impartido cursos, de sensibilización y formación en el uso de Internet, en 177 colegios de la CAPV y en más de 140 municipios desarrollando más de 200 cursos con una asistencia de unas 1.500 personas.

6.3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUBCONTRATAS

La gestión que Euskaltel realiza de la actividad subcontratada para obras y mantenimiento se rige mediante la aplicación de un Protocolo de Acreditación de Trabajadores externos que consiste en un documento que recoge los requisitos que Euskaltel considera mínimos para garantizar el cumplimiento legal sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este protocolo sirve de referencia para las personas que trabajan en Construcción y Gestión de Red y Garantía del Servicio marcando unos criterios preventivos para garantizar la Salud y Seguridad de contratadas y exige que esos mismos criterios se hagan extensibles a toda la cadena de subcontratación.

Otra herramienta tan importante como la acreditación de los trabajadores externos es la inspección de las condiciones en las que éstos realizan en la práctica sus tareas.

En concreto, durante 2009, se han llevado a cabo 437 inspecciones a la labor de las contratadas, casi un 25% más que el ejercicio 2008. Además, se han realizado 109 reuniones de seguimiento, en las que se han tratado asuntos relativos a la calidad del servicio, seguridad y salud, etc.

6.4. BALANCE DE ACTIVIDAD**PROVEEDORES**

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009
DESGLOSE POR ÁMBITO GEOGRÁFICO			
% de compras a proveedores del País Vasco	72,3	75,81	71,63
% de compras a proveedores de otras zonas	27,7	24,19	28,37
COMPRAS A PROVEEDORES			
Nº de proveedores contratados	929	877	961
Nº de proveedores significativos contratados	486	479	466
DESGLOSE SEGÚN NATURALEZA DEL GASTO (miles de euros)			
Aprovisionamientos	87.387	83.175	66.712
Consumos de equipos	23.175	22.067	26.350
Arrendamientos	6.228	6.866	7.115
Servicios de mantenimiento de red	18.976	20.619	24.455
Profesionales independientes	33.879	36.276	34.267
Transportes (1)	0,79	13,92	80
Otros seguros	531	603	580
Gastos de materiales y publicidad	10.004	8.348	10.474
Suministros	2.651	2.878	3.006
Correos	4.346	4.737	4.526

(1) En 2009 se ha imputado como Transporte una partida de 75.000 € de gastos transporte correspondiente a compras, en lugar de imputarlos como Aprovisionamientos (como más valor de compras como se realiza habitualmente).

7.1. NUESTRO EQUIPO HUMANO: PERFIL Y MODELO DE GESTIÓN

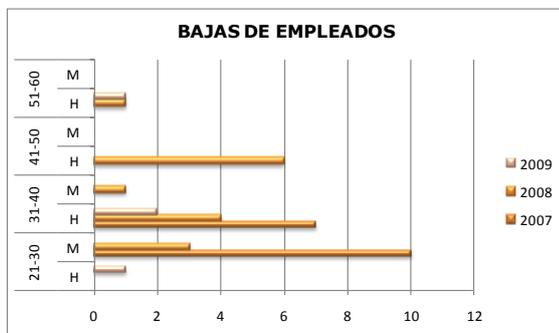
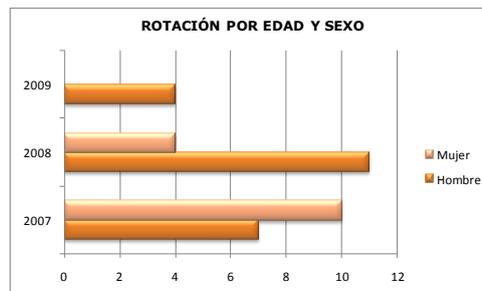
La Función de Recursos Humanos de Euskaltel, integrado en el Centro de Decisión de Secretaría General y Relaciones Institucionales, coordina todo lo relacionado con las personas que trabajan en Euskaltel.

A 31 de diciembre de 2009, la plantilla de Euskaltel estaba formada por 553 personas.

Euskaltel, fiel a sus criterios fundacionales, sigue apostando por la estabilidad y continuidad de las personas. Así, el 98,37% 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 y 0,72% en 2009, como en la antigüedad media de la plantilla, más de ocho años, un dato que debe valorarse teniendo en cuenta la juventud del proyecto Euskaltel.

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

La plantilla de Euskaltel tiene una edad media de 38 años, y un grado de cualificación apreciable, pues el 65% son titulados universitarios, el 25,8% es personal técnico y el 9,2% restante dispone de otro tipo de titulación.



Política Retributiva

Además de la retribución fija, todas las personas de Euskaltel participan de un sistema de retribución variable en un porcentaje sobre el salario fijo, que se calcula en función del logro de los objetivos fijados para el ejercicio, tanto de la empresa como por la evaluación individual del desempeño.

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

En Euskaltel no existen categorías profesionales. 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 existiendo diferencias entre hombres y mujeres a este respecto.

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.

La jornada es reducida durante los meses de verano, los viernes de todo el año y las vísperas de fiesta.

80 personas, un 14% de la plantilla, disfrutaban de reducción voluntaria de su jornada laboral por cuidado de menores a 31 de diciembre de 2009.

Euskaltel ha puesto en marcha, apoyándose en la legislación vigente, un programa para que las personas que están llegando al final de sus carreras profesionales puedan acogerse a una modalidad laboral que les permita ir dejando paulatinamente su actividad profesional complementando su compromiso con la empresa con acciones de voluntariado, así, por ejemplo, una de las personas jubilada a tiempo parcial en Euskaltel ha asistido como representante de la empresa a las jornadas organizadas por Hartu Emanak (Asociación para el Aprendizaje permanente y participación social de las personas mayores) en Kooperera bajo el lema "Queda mucho por hacer".

Diálogo con la representación sindical

En marzo de 2009, se celebraron las segundas elecciones sindicales en el centro de trabajo de Bizkaia siendo los resultados de la misma: 11 miembros por CC.OO y 6 miembros por ELA.

La representación social está compuesta por 20 personas, 17 de ellas como Comité de Empresa de Bizkaia y 3 como Delegados Sindicales en Gipuzkoa.

El 19 de junio de 2009 se constituyó la mesa de negociación para el 2º Convenio Colectivo, tras la denuncia del 1º Convenio Colectivo en noviembre de 2008. A partir de esa fecha se inicia el proceso negociador, que no ha concluido en 2009.

Están sujetos a las condiciones de dicho convenio toda la plantilla excepto Directores y Gerentes, que suponen un 13,38% de la plantilla.

Integración de personas discapacitadas

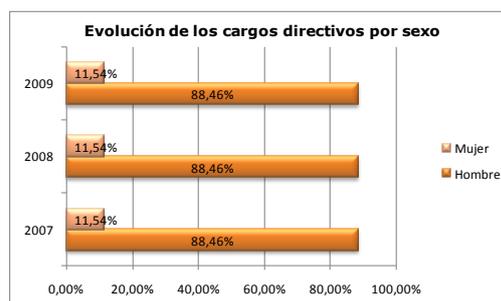
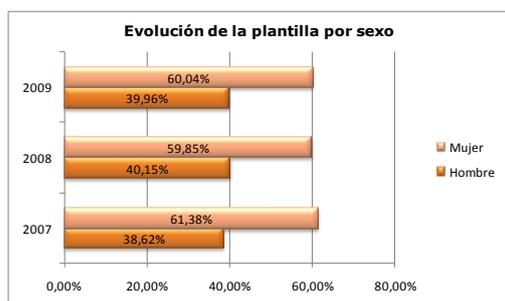
Euskaltel da cumplimiento a lo establecido en la Ley 13/1982, de 7 de Abril (LISMI) a través de la creación de empleo directo, como de la puesta en marcha de medidas alternativas, contempladas en dicha Ley, basadas en la aportación de donaciones a la Fundación Adecco.

Igualdad de oportunidades

La plantilla de Euskaltel está integrada por un 40% de mujeres y un 60% de hombres.

Puede verse en las gráficas adjuntas la evolución de la proporción de mujeres en la plantilla y la evolución de la proporción de mujeres con cargo directivo, procedentes de la comunidad local en todos los casos.

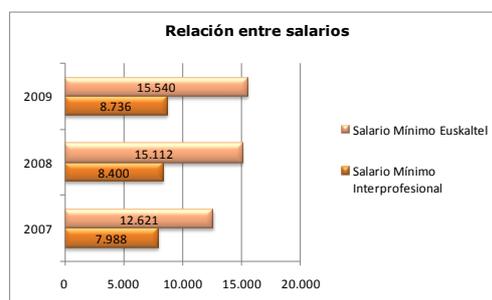
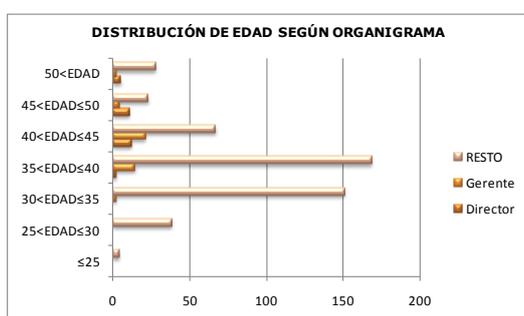
La distribución por edad de la plantilla de Euskaltel según organigrama se observa en el gráfico adjunto.



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. 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 2002.

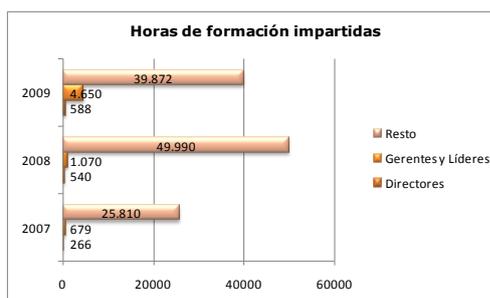
Todo ello redunda en que las tasas de absentismo, incluyendo enfermedad común, accidentes y maternidad y el número de jornadas perdidas por cada 1.000 horas de trabajo se mantengan en niveles razonables (ver Tabla Salud y Prevención de Riesgos).

La siguiente tabla muestra la relación entre el salario inicial estándar de Euskaltel comparado con el salario mínimo interprofesional.



7.2. FORMACIÓN Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN

Las acciones formativas han supuesto en el año 2009 45.330 horas, lo que equivale a algo más de 82 horas por persona. El plan de formación se divide en cinco grandes bloques, atendiendo a los objetivos y los destinatarios de la actividad: formación en competencias personales; formación en habilidades de negocio; formación en habilidades directivas y de gestión; formación técnica o para técnicos; formación técnica para no técnicos.



La distribución de las horas de formación impartidas a todas las personas de Euskaltel en base a su categoría queda representada en la tabla adjunta.

Ello supone un promedio en el año 2009 de 21 horas de formación por Director, 43 horas por Gerente y 96 horas en cuanto al resto de personas de Euskaltel.

Formación en euskera

En 2009 hemos seguido avanzando en el desarrollo del "Plan de Euskera", ya consolidado en la Compañía. En el ámbito interno, se ha conseguido que en 2009 el 34% de nuestro equipo humano posea un alto grado de conocimiento del euskera. Entre las diversas iniciativas enfocadas a impulsar el uso del euskera, en 2009 han destacado las siguientes: conferencias, la Euskal-Jaia, concursos (en la intranet, navideños, etc.), grupos de uso, etc.

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.

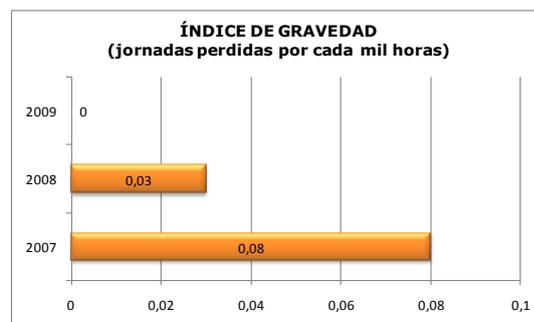
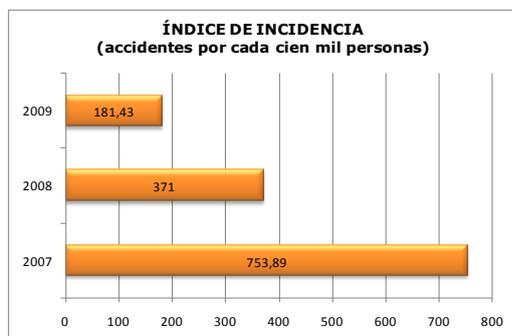
Asimismo, Euskaltel tiene también constituido el Comité de Seguridad y Salud paritario formado por cuatro miembros por parte de la representación social y cuatro miembros por parte de la dirección de la empresa, además de un representante del servicio de prevención propio como miembro permanente, con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

La formación en materia de prevención es específica en función del puesto de trabajo. Euskaltel informa a las personas de los riesgos de su puesto de trabajo e imparte la formación necesaria en cada caso. Además, con carácter general, se evalúan los riesgos que podrían desencadenar una emergencia y se realiza anualmente un simulacro de evacuación en los edificios ocupados por personal de Euskaltel. Adicionalmente se imparte formación en extinción de incendios y primeros auxilios. Las acciones llevadas a cabo por Euskaltel en prevención de Riesgos Laborales durante el 2009 completaron un total de 1.866 horas.

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

Siniestralidad laboral

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



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

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

Atención a la salud de las personas

La atención a la salud de las personas contempla el aspecto preventivo, la asistencia primaria, y la atención en caso de enfermedad o accidente. Desde el punto de vista preventivo, Euskaltel practica reconocimientos médicos en función de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo. El porcentaje de personas que solicita el reconocimiento médico cada año ("*índice de asistencia*") se ha estabilizado alrededor del 70% de la plantilla. En concreto, en el año 2009 lo ha solicitado el 74,27% de la plantilla.

El "índice de seguimiento", que mide la continuidad, pues se refiere a las personas que acuden consecutivamente dos años al reconocimiento médico, ronda las mismas cifras, llegando en el 2009 al 78,53% de las personas que acudieron el año precedente. Finalmente, asumiendo la definición de salud de la OMS, hemos trabajado en el bienestar físico y mental de la plantilla de Euskaltel. Por una parte, se ha llevado a cabo una campaña informativa sobre aspectos generalistas de la salud como son la alimentación equilibrada, el sedentarismo, la tensión arterial y los niveles de colesterol y por otra, dimos un paso más en la encuesta para detectar posibles casos de stress laboral al abandonar el cuestionario que veníamos utilizando desde 2001 y adoptar uno más completo y mejorado. Como en las anteriores ocasiones, no se detectaron indicios de que fuera necesario tomar medidas en este aspecto.

7.3. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS

Comunicación interna

En Euskaltel, la comunicación se considera una herramienta clave para impulsar el cambio a través de la inteligencia colectiva aportando ideas y elementos de valor a la organización. La creación de canales y espacios de encuentro entre las personas se convierte en tarea indispensable a la hora de materializar esta posición clave. Todos estos elementos y cauces de comunicación se van definiendo de forma dinámica, no son estáticos, y quedan reflejados en una Política de Comunicación Interna con el objetivo último de lograr la satisfacción y el orgullo de pertenencia entre las personas que componen el proyecto Euskaltel.

En el ejercicio de 2009, no ha habido ninguna variación en los procesos relacionados con la comunicación, por tanto se mantiene la misma sistemática que fue descrita en la Memoria de Sostenibilidad de 2008 en el capítulo 5.3 Comunicación y Relaciones Internas, recogida en las páginas 77 y 78.

Euskaltel cuenta con unos canales de Comunicación Interna consolidados, como la Intranet Corporativa, las reuniones (reuniones internas de equipo, de cada Centro de Decisión, de la Dirección General con los líderes, de la Dirección General con la plantilla), Euskaltel Informa (canal de información sobre la evolución y actividad de la compañía ubicado en la propia Intranet), y continúa desarrollado nuevos mecanismos para favorecer la información y la comunicación internas, como los desayunos con Dirección General (21 desayunos en 2009).

En la Intranet se encuentra también el Código Ético de la empresa. Durante el año 2009, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención grave de las instrucciones y protocolos establecidos en la Compañía.

Otra herramienta fundamental para la comunicación y participación internas es la Encuesta de Satisfacción de las Personas que se realiza cada dos años, habiéndose realizado la última en el año 2007. La correspondiente al ejercicio 2009, culminó su fase de preparación con el concurso de los propios empleados en el diseño y estructuración de las cuestiones que más les interesaban. Sin embargo, como es habitual en estos casos, y con el fin de no interferir en las negociaciones del Convenio Colectivo 2009-2011, la puesta en marcha de la Encuesta de Clima se encuentra en fase de espera para poder llevarla a cabo cuando todos los agentes y colectivos implicados culminen las negociaciones del citado Convenio.

A través de todas estas herramientas de comunicación, se hace partícipes a todos los empleados de los cambios organizativos que se producen en la compañía, los nuevos productos que salen al mercado, las comunicaciones que se sacan al exterior, las actuaciones de Euskaltel en eventos, conferencias y actos relacionados con la Responsabilidad Social, etc.

Acciones solidarias

Durante todo el ejercicio 2009 se ha continuado con la promoción e integración de los empleados en las diferentes actividades de carácter solidario de la compañía. Así, en el mes de julio, en el tradicional acto de presentación de la camiseta naranja se materializó el trabajo previo que se había llevado en la compañía a nivel interno. Así, se anunció durante el desarrollo del acto público de presentación el cariz

solidario de 2009: la recaudación obtenida a través de los SMS que enviaran los usuarios para conseguir su camiseta, tendría como destino una ONG o entidad o asociación que trabaje para ayudar a los colectivos desfavorecidos. La selección de esta asociación la realizaron los propios usuarios y clientes de Euskaltel a través de sus votos en la página web de Euskaltel (www.euskaltel.com). La ONG destinataria resultó ser Asociación Chernobil, que trabaja para mejorar la salud e los niños afectados por la fuga radioactiva en aquel lugar de Ucrania.

En las fechas navideñas, los empleados de Euskaltel llevaron a cabo, por segundo año consecutivo, el Rastrillo Solidario. Los artículos, regalos de Navidad que se recibieron se vendieron entre todos los trabajadores. El Rastrillo Solidario también se alimentó de libros de segunda mano aportados por los propios empleados.

Con el fin de dar respuesta a las diferentes inquietudes de personas de Euskaltel que demandan mantener el esfuerzo en realizar iniciativas de carácter social, se celebró además, por primera vez, un Almuerzo navideño, con el fin de recaudar fondos destinados a una ONG o asociación, elegida entre las aportadas por los propios empleados (Fundación Vicente Ferrer).

Acción social interna

El año 2009, 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 sexta edición de la fiesta de Olentzero para los hijos de los empleados de Euskaltel con motivo de las festividades navideñas, reforzándose el cariz navideño del acto y el encuentro entre personas y familias de Euskaltel.

Otras actividades de ámbito interno son el paddle, el golf, campeonatos de mus, frontón, futbito, marchas ciclistas, etc. entre los empleados, para lo cual se articula un sistema de subvención de pistas, espacios y cuotas así como merchandising y material corporativo.

Se sortean un amplio número de entradas a eventos y actos de diversa índole a las que pueden optar los empleados vía Intranet.

La Tienda del Empleado, mantuvo su objetivo consistente en que cualquier material de merchandising que Euskaltel utiliza, así como objetos corporativos que la empresa produzca, puedan ser adquiridos a un precio más económico con carácter preferente por la plantilla.

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 215.325,52 euros.
- Seguro de accidentes: supone una prima anual de 32.860 euros.
- Ayuda familiar discapacitado: 150€/mes por familiar, habiendo un total de doce familias afectadas por lo que el coste total de esta ayuda asciende a 1.800€/mes.
- Producto empleado relacionado con los servicios que presta Euskaltel, que puede suponer un beneficio para el empleado de hasta 760,80 euros al año.

7.4. BALANCE DE ACTIVIDAD

EVOLUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009
Características del Equipo Humano			
Personas en plantilla a 31 de diciembre	536	548	553
Nº de mujeres	207	220	221
Nº de hombres	329	328	332
Nº de mujeres directivas	3	3	3
Nº de hombres directivos	26	26	26
Personas con contrato indefinido	519	527	544
Personas con contrato temporal	17	21	9
Personas con reducción voluntaria de jornada	57	66	80
Edad media de las personas en plantilla	38	37,7	38,4
Variaciones en la composición del Equipo Humano			
Nº total de altas	27	22	8
Altas con contrato indefinido	16	2	3
Altas con contrato temporal	11	20	5
Nº total de bajas	17	15	4
Bajas por excedencia voluntaria	5	8	1
Bajas voluntarias	5	3	0
Bajas por otras causas	7	4	3
Índice de rotación externa	3,17%	2,74%	0,72%
Cualificación del Equipo Humano			
Personas con titulación superior	281	271	275
Personas con titulación media	129	85	85
Personas con titulación técnica	82	133	143
Personas con otra titulación	44	59	50
Ubicación del Equipo Humano			
Personas en la sede de Zamudio/Derio	499	511	516
Personas en la sede de Donostia	30	32	32
Personas en la sede de Gasteiz	3	2	2
Personas en la sede de Madrid	4	3	3

FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009
Cómputos generales			
Horas totales de formación	26.757	51.600	45.330
Nº de sesiones formativas	97	186	160
Nº de personas participantes	415	505	450
Horas de formación por personas en plantilla	50	95,5	82
Valoración de las actividades formativas (1 a 10)	4,86	4,66	4,55
Formación específica			
Horas de formación en competencias personales	14.638	36.060	33.027
Horas de formación en habilidades de negocio	1.886	481	1.583
Horas de formación en habilidades de gestión	2.376	5.325	4.651
Horas de formación técnica para técnicos	6.299	8.227	5.199
Horas de formación técnica para no técnicos	1.558	1.507	871
Formación en Euskera			
Nº de horas de formación	31.040	28.535	24.988
Nº de sesiones formativas	3.330	3.269	2.666
Nº de personas participantes	227	215	170

SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ESPECIFICACIÓN	2007	2008	2009
Nº total de reconocimientos médicos	382	398	410
Índice de asistencia (personas que solicitan reconocimiento)	71,67%	72,50%	74,27%
Índice de seguimiento (personas con asistencia consecutiva)	70,42%	76,13%	78,53%
Nº de sesiones formativas sobre prevención	23	19	11
Índice de incidencia (accidentes por cada cien mil personas)	753,89	371,00	181,43
Índice de gravedad (jornadas perdidas por cada mil horas)	0,08	0,03	0
Tasa de absentismo (*)	2,09	2,33	2,86

(*) 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.

8.1. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

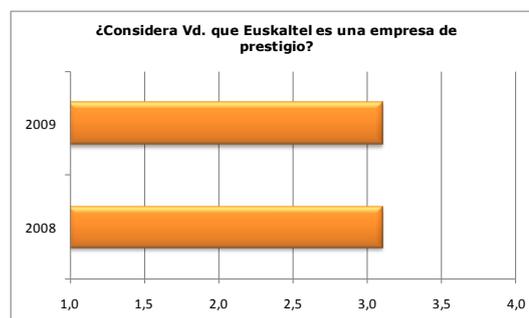
Euskaltel desarrolla en coherencia con su misión una amplia actividad institucional y de reversión social hacia sus Grupos de Interés para ello se organizan visitas institucionales a su sede corporativa, participando y promoviendo actos de empresa.

Por otro lado, a través de los patrocinios, se organizan eventos y acciones desde las más locales, conjuntamente con ayuntamientos y asociaciones, hasta las más mediáticas, como su participación con el equipo ciclista Euskaltel Euskadi en el Tour de Francia o los certámenes internacionales de surf y colaborando con Asociaciones y Entidades de diversa índole y representación territorial.

Todas y cada una de estas acciones suman su aportación a una Política Global de Responsabilidad Social Empresarial que Euskaltel renueva cada año para establecerse objetivos cada vez más exigentes y más cercanos a su mercado y a la Sociedad en general.

Para medir el efecto de estas acciones, Euskaltel incluye dentro de sus Encuestas de Sociedad cuestiones para conocer la percepción de sus grupos de interés, de tal manera que los resultados obtenidos permitan establecer áreas de mejora.

Esta actividad se coordina a través de la Dirección de Relaciones Institucionales dependiente de Secretaría General y Relaciones Externas de Euskaltel.



Relaciones Públicas

El programa de Visitas Institucionales, se creó para dar a conocer a nuestros grupos de interés (clientes, agentes económicos-políticos, empresas, medios de comunicación), la actividad, medios e instalaciones de la compañía con el fin de fortalecer el posicionamiento de Euskaltel en la sociedad. Mediante este programa se establecen nuevas relaciones y se mantienen contactos estratégicos, contribuyen asimismo al fortalecimiento de los objetivos comerciales de Euskaltel.

Son numerosas las visitas promovidas en la Sede de Euskaltel con este fin y se dirigen indistintamente a medios de comunicación, empresas, partidos políticos, clústeres, universidades, etc.

Iniciativas de patrocinio

- **Jóvenes**

Euskaltel patrocina actividades claramente dirigidas al público joven. Desde los certámenes de surf que se celebran en las costas vascas y que como en el caso de Zarautz, cada vez van tomando más relieve en el panorama internacional, como el de grandes olas en Punta Galea o el certamen Billabong Girls de Bakio, eventos en los que nos sólo actuamos como patrocinadores sino que conectamos a internet con zonas wifi, streamings y repartos de merchandising y donde colocamos áreas de descanso Euskaltel.

También patrocinamos las fiestas de las tres capitales (Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz), donde nuestra presencia se materializa en diferentes actividades que abarcan desde las edades más tempranas hasta los más mayores, pero que mantienen su espíritu participativo joven.

A ello podemos unirle nuestra participación en eventos unidos al mundo del cine como el Zinemaldia, el festival Zinegoak o el fomento de eventos con Paramount Comedy.

- **Ámbito Familiar**

Este colectivo recibe un número amplio de colaboraciones durante el año, no sólo en la participación en eventos de colectivos ya consolidados como Hirukide (Asociación de Familias Numerosas), AFAVI (Asociación de Familias de Bizkaia), Denon Eskola (La Fiesta de la Escuela Pública Vasca), las Fiestas

del Euskera en los cuatro territorios (Ibilaldia, Kilometroak, Araba Euskaraz y Nafarroa Oinez), certámenes de cuentos infantiles como los organizados conjuntamente con la Fundación Ramón Rubial o la propia actividad interna que en este ámbito se viene trabajando desde tiempo atrás como es fomentando un Plan Familia Interno dirigido a nuestras Personas cuando tengan problemas de discapacidad en el ámbito familiar o la fiesta del Olentzero que congrega en la sede corporativa a más de 600 personas o el Parque Infantil de Navidad en Donostia y el reparto de entradas para el PIN de Getxo y BEC (Bilbao Exhibition Center).

- **Deportes**

Euskaltel es una empresa de referencia en el patrocinio deportivo en Euskadi principalmente. Nuestra participación con el equipo Euskaltel-Euskadi en el Tour de Francia ha llevado nuestra marca por el panorama internacional inundando los paisajes de los Pirineos con las camisetas naranjas ya clásicas en la afición vasca.

Esto, junto con nuestro patrocinio a pruebas clásicas como la Behobia-San Sebastián, la Herri Krosa, el ciclocross de Igorre, el patrocinio al deporte de montaña a través de los hermanos Pou, el patrocinio al mundo del surf, la pelota vasca y el deporte rural, entre otros, hace que estemos posicionados claramente como una empresa totalmente involucrada en la promoción de la cantera de deportistas vascos.

- **Formación para la acción**

Preocupados por el avance en la competitividad y bienestar demandados por la sociedad, Euskaltel participa de forma activa en Orkestra- -Instituto Vasco de Competitividad de la Fundación Deusto, que tiene como objetivo apoyar la actividad de la administración pública, los agentes socioeconómicos, y todas las Universidades del País Vasco en los ámbitos relacionados con la competitividad, orientando y acelerando el desarrollo de políticas públicas y agendas privadas empresariales mediante el desarrollo sinérgico de tres funciones esenciales: la investigación, la interacción y la instrucción (www.orkestra.deusto.es).

- **Ambito Social**

A nivel externo promovemos actividades de ayuda a la integración social con entidades variadas, Cruz Roja, Asociación Síndrome de Down, Paraolímpica de Basauri, exposiciones con entidades que trabajan la discapacidad, Proyecto Hombre, Federación Guipuzcoana de Deporte Adaptado y otras.

- **Integración e Igualdad**

En consonancia con el compromiso manifestado por Euskaltel con los diferentes colectivos que integran la sociedad vasca, apoyamos las diferentes manifestaciones e iniciativas para la promoción de la solidaridad y la igualdad.

En este sentido Euskaltel apoya la participación de las mujeres en el deporte y en sus diferentes pruebas y eventos (II Multideporte de mujeres en Uribe-Kosta, Etapa final de la prueba ciclista para mujeres "La Grande Boucle Femenine", Prueba de surf femenino "Billabong Girls Days" en Sopelana, Final de regata para mujeres "Bandera de la Concha"); así como el apoyo al deporte adaptado (X Edición del Criterium ZUZENAK de ciclismo adaptado, Bira a Bizkaia de ciclismo paralímpico, XI Meeting paralímpico de Basauri, VI medio Maratón Internacional adaptado).

Asimismo, Euskaltel ha patrocinado el Festival de cine Zinegoak, sobre cine gay-lesbo-trans.

- **Educación, cultura y euskera**

Euskaltel tiene un claro compromiso en impulsar el euskera, la cultura y la educación.

Desde los inicios, Euskaltel adoptó el compromiso de impulsar el euskera tanto a nivel interno como externo. En el ámbito externo, las acciones desarrolladas han sido muy variadas. Así, Euskaltel es el único operador que traduce todos los manuales de los terminales de telefonía al euskera.

El uso y promoción del euskera se traduce también una continua adaptación del uso lingüístico a todas las situaciones: a las comunicaciones dirigidas a nuestros clientes (página web, revistas, facturas, publicidad, etc.) y a los servicios de atención al cliente (puntos de venta, call center, servicio posventa, etc.). Asimismo, en 2009 hemos participado en la campaña del Gobierno Vasco para la introducción del software en euskera en los terminales móviles, denominada "Anímate, ya tienes tu móvil en euskera".

Esta labor de Euskaltel a favor del euskera fue reconocida en 2009 con el premio Ukan de Publicidad en euskera.

Existen otros aspectos a destacar en el ámbito del euskera, como la colaboración de Euskaltel con la Confederación de Ikastolas, mediante el patrocinio de las fiestas anuales del euskera: Ibilaldia, Araba Euskaraz, Kilometroak y Nafarroa Oinez, así como a la Escuela Pública Vasca.

Cabe destacar la participación de la Fundación Euskaltel en la Asociación PUNTUEUS para la consecución del dominio .eus de Internet.

Otras acciones destacadas realizadas en el patrocinio de este ámbito han sido el apoyo a la Bertxolari Txapelketa (o Campeonato de bertxolaris) y el patrocinio del Congreso sobre Inteligencia Múltiple, organizado por la Fundación Nuevas Claves Educativas.

• Medio Ambiente y Sostenibilidad

Euskaltel apoya y patrocina actividades e iniciativas que tratan de impulsar y/o divulgar el cuidado por el Medio Ambiente y la Sostenibilidad.

- Patrocinio del programa Garbibide y de la fiesta del Medio Ambiente organizada por el *Departamento de Medio Ambiente y Acción Territorial de la Diputación Foral de Bizkaia*, mediante el que se pretende fomentar el compromiso de los ciudadanos con el cuidado del medio ambiente.
- Promoción de diversas actividades e iniciativas municipales relativas al transporte y a la movilidad sostenibles, tales como:
 - o Semana de la movilidad sostenible de Getxo
 - o Marcha a favor de los transportes sostenibles: "XX día Popular de la Bicicleta" en Basauri.
 - o Participación en la marcha ciclista "XV Gasteiz en bici". Prueba, no competitiva, que pretende fomentar la seguridad vial entre la población y potenciar el uso de la bicicleta en la ciudad como medio de transporte sostenible y saludable.
- Participación en el "IV Concurso de Dibujo Ecológico de Álava: El agua un bien escaso". Este concurso va dirigido a los chicos y chicas de 6º de primaria a los que se pretende introducir en el concepto del desarrollo sostenible.
- Participación en la "XVII Clásica Cicloturista Erandio-Erandio" organizado por el Ayuntamiento Erandio y Club Ciclista Erandio, y que entre los más adeptos es conocida como "La Clásica".
- Además, Euskaltel estuvo presente en las fiestas de las tres capitales de la CAPV, en las que Euskaltel promueve un disfrute responsable, a través de diferentes iniciativas (por ejemplo, recogida de vidrio y de envases en Fiestas de la Blanca en Vitoria-Gasteiz).

Asociaciones

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

ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPA EUSKALTEL

ADEGI (Asociación de Empresarios de Gipuzkoa)
 AETIC (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones)
 AOC (Asociación de Operadores de Cable)
 APD (Asociación para el Progreso de la Dirección)
 ASOCIACION ESPAÑOLA DE COMERCIO ELECTRONICO
 ASTEL (Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones)
 BILBAO METROPOLI 30
 BIZKAIA XEDE
 CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia)
 CLUB FINANCIERO DE BILBAO
 CLUSTER AUDIOVISUAL DE EUSKADI
 CLUSTER DE CONOCIMIENTO (Conocimiento en Gestión Empresarial)
 COTEC (Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica)
 ECOEMBALAJES ESPAÑA, S.A ECOEMBES
 ESI (European Software Institute)
 ETSI (European Telecommunications Standards Institute)
 EUSKALIT/FUNDACION VASCA PARA LA CALIDAD
 FUNKO (Confederación Vasca de Fundaciones)
 FUNDACIONES ECOTIC Y ECOPILAS
 GAIA (Asociación Cluster de Telecomunicaciones)
 INKOLAN (Información y Coordinación de Obras)
 IZAITE (Asociación de empresas vascas por la Sostenibilidad)
 RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS
 SEA-EMPRESARIOS ALAVESES
 CIRCULO DE EMPRESARIOS VASCOS

Disponibilidad de equipamientos

Fiel a su compromiso con el desarrollo de la Sociedad de la Información, Euskaltel colabora de manera activa con diferentes Administraciones Públicas para que ciudadanía y empresas de la CAPV estén en disposición de acceder a tecnologías de telecomunicaciones de última generación.

Dicha colaboración se manifiesta, por ejemplo, en el Proyecto PREMIA que se está llevando a cabo con el Departamento de Educación del Gobierno Vasco. Este Proyecto tiene como objetivo incorporar y generalizar el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) en todos los centros educativos de la CAPV.

Asimismo, en 2009 se continúa con el proyecto piloto para la implantación de un servicio de Telefonía IP en los centros educativos, al igual que el despliegue de soluciones de videoconferencia.

8.2. FUNDACIÓN EUSKALTEL

Integrada en el Plan Estratégico de Euskaltel y teniendo en cuenta la compleja coyuntura económica existente, la actividad de la Fundación Euskaltel se ha centrado en la evolución de los proyectos ya existentes, intentando maximizar la utilización de recursos internos.

Durante el año 2009, se ha llevado a cabo los siguientes proyectos.

Acciones formativas

La 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.

Las actividades realizadas a destacar, son las siguientes:

- Se ha dado continuidad al proyecto Internet Zuretzat (IZ), que comenzamos en el 2008 y que en Setiembre de 2009 finalizó su recorrido. Recordamos que IZ es un proyecto de formación sobre Internet impartido en nuestra aula itinerante, que realizamos en colaboración con la Consejería de Educación del Gobierno Vasco. Como principales datos para la valoración del programa caben destacar que hemos estado presentes en más de 140 municipios, con 200 cursos impartidos a unos 1.500 participantes en los mismos.
- Hemos coordinado y organizado la impartición de la formación al grupo de colaboradores externos a Euskaltel. Como principales datos para la valoración de la formación caben destacar que hemos realizado 32 cursos, formando a 839 colaboradores, con un total de 3.960 horas impartidas.

Euskal Encounter 17

Los objetivos planteados para la Euskal Encounter 17 en el plan de actividad de este año, fueron los siguientes:

- Refuerzo del evento como líder dentro de las "parties" a nivel estatal.
- Profundizar en los acuerdos de colaboración con los media partners iniciados el pasado año.
- Continuar con la vía abierta con Euskaltel de aprovechamiento publicitario del evento.
- Apertura del evento al mundo de la empresa, tanto desde su vertiente tecnológica como desde la unión de los segmentos más jóvenes de la sociedad con la realidad empresarial y el emprendizaje.

Tras la realización de la edición de este año, sacamos las siguientes conclusiones:

- La party sigue teniendo un pulso y fuerza envidiables. Tanto por el número de asistentes (3.500 ordenadores y 5.500 asistentes), como por el nivel de participación en todas las actividades, la calidad técnica y los comentarios recogidos durante el evento como posteriormente, podemos decir que la edición de este año ha sido todo un éxito. La encuesta de satisfacción realizada a los participantes, colocan a esta edición entre las mejores "Euskals" realizadas.
- En el apartado mediático y relacional, continuamos con la trayectoria iniciada el pasado año para afianzar el posicionamiento a nivel estatal del evento.
- Con el objetivo del acercamiento de la party al mundo de la empresa y del emprendizaje y en colaboración con la plataforma Ekin de Lan-Ekintza, hemos lanzado el Reto Euskaltel, en el que proponemos a la comunidad internauta la aportación de ideas para nuevos servicios a incorporar al catálogo de Euskaltel o bien proyectos independientes que pudiéramos apoyar en sus primeras fases.

Proyecto 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. Se patrocina conjuntamente por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y la

Fundación Euskaltel. Se desarrolló dentro del Parque Infantil de Navidad de Vitoria-Gasteiz y permaneció activo durante el periodo Navideño.

El objetivo del año 2009 fue el de mantener el evento y que permita cubrir un aspecto de ocio con aportación tecnológica, fomentando la versión más divertida y juvenil de las tecnologías.

Posiciona a Euskaltel en el ámbito de entretenimiento y ocio en el territorio alavés.

Gipuzkoa Encounter 3

La tercera edición de la Gipuzkoa se celebró los días 1,2 y 3 de Mayo en Tolosa, con éxito tanto por parte de los asistentes al evento como por la repercusión que tuvo en todos los medios de la provincia.

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 20 Gigas.

8.3. BALANCE DE ACTIVIDAD

NÚMERO DE ACTIVIDADES

COLABORACIONES	2007	2008	2009
Total Aportaciones *	6.034.000	6.398.000	6.953.000
Total acciones	230	180	196
DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN			
Nº acciones	84	35	27
INICIATIVAS CULTURALES Y AMBIENTALES			
Nº acciones	69	66	90
ACTIVIDADES Y EVENTOS DE CARÁCTER DEPORTIVO			
Nº acciones	20	26	45
DIFUSIÓN Y FOMENTO DEL EUSKERA			
Nº acciones	33	41	23
ACTIVIDAD SOCIAL INTERNA			
Nº acciones	14	12	11
DONACIONES A LA COMUNIDAD			
TOTAL APORTACIONES*	65.000	65.000	102.395

* En los ejercicios 2006 y 2007, se computaban conjuntamente las aportaciones de Euskaltel y la Fundación Euskaltel. Las cantidades están expresadas en euros.

INDICADORES GRI RESEÑADOS			
INDIC.	PÁGINAS	INDIC.	PÁGINAS
1.1	3	EN12	30
1.2	5-7-10-11-16-30	EN13	30
2.1	4	EN14	29-30
2.2	6-7	EN15	30
2.3	8-14	EN16	34-36
2.4	4	EN17	34-36
2.5	6	EN18	34
2.6	4	EN19	34-36
2.7	6	EN20	34-36
2.8	7-9-14	EN21	35
2.9	No se han producido cambios significativos	EN22	33-34-38
2.10	16	EN23	35
3.1	4	EN24	34
3.2	4	EN25	35
3.3	4	EN26	27-30
3.4	4	EN27	33-38
3.5	4	EN28	31
3.6	4	EN29	32-36
3.7	4	EN30	37
3.8	No se han producido cambios significativos que afecten a la comparabilidad de la memoria.	Enfoque de Gestión de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	11-12-42-43-44
3.9	4	LA1	42-48
3.10	4	LA2	42-43-48
3.11	4	LA3	43-44-46
3.12	56	LA4	43
3.13	2	LA5	46
4.1	14-15	LA6	45
4.2	14	LA7	44-45-49
4.3.	14	LA8	45
4.4	15-45	LA9	45-46
4.5	15-42	LA10	44-45-49
4.6	15	LA11	43-49
4.7	15	LA12	42
4.8	13	LA13	43
4.9	14-16	LA14	42
4.10	16	Enfoques de Gestión de Derechos Humanos	11-12-40-41
4.11	29-31	HR1	Nota aclaratoria nº 1 (pág. 57)
4.12	31-50	HR2	40-44
4.13	53	HR3	No ha habido ninguna actividad asociada en 2009
4.14	18	HR4	44
4.15	16-18	HR5	43
4.16	16-18	HR6	Nota aclaratoria nº 2 (pág. 57)
4.17	16-18	HR7	Nota aclaratoria nº 3 (pág. 57)
Enfoque de Gestión Económico Financiero	6-7	HR8	Nota aclaratoria nº 4 (pág. 57)
EC1	6-7-9-10-41-42	HR9	N.A.
EC2	35	Enfoque Gestión Social	11-12-50-51-52
EC3	47	SO1	18
EC4	11	SO2	6-46
EC5	44	SO3	46
EC6	39-40-41	SO4	46
EC7	15-40	SO5	Nota aclaratoria nº 5 (pág. 57)
EC8	26-53	SO6	Nota aclaratoria nº 6 (pág. 57)
EC9	28	SO7	Nota aclaratoria nº 7 (pág. 57)
Enfoque Gestión Ambiental	10-11-29	SO8	21-23-31
EN1	32-36	Enfoque Producto	7-8-9-10-11-12
EN2	32-36	PR1	28-39
EN3	31-32-36	PR2	21-23-27
EN4	31	PR3	27-28-39
EN5	32	PR4	21-23
EN6	34-35	PR5	22-27
EN7	32-34	PR6	21-27
EN8	32-36	PR7	21
EN9	32	PR8	21-23
EN10	32	PR9	21-23, Nota aclaratoria nº 8 (pág. 57)
EN11	30		

NOTAS ACLARATORIAS

- Nº 1 – 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 2 – 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 3 – 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 4 – El personal de seguridad de Euskaltel no realiza funciones de cara al público, está 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 5 – Los mecanismos son los establecidos en el Código ético de Empleados, y nuestra política general de Gestión de Riesgos.
- Nº 6 – Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.
- Nº 7 – A instancias de una demanda presentada en el Grupo France Telecom contra Euskaltel,S.A., la Cámara de Comercio Internacional de París puso en marcha un arbitraje (sujeto al derecho español) para resolver la demanda mencionada, por el presunto incumplimiento por parte de Euskaltel de las cláusulas de no competencia incluidas en los acuerdos de compra-venta de las acciones de Auna Operadores de Telecomunicaciones S.A., acciones que fueron adquiridas por el Grupo France Telecom y vendidas, entre otros, por Euskaltel, S.A. A fecha de verificación de esta memoria está pendiente de resolución.
- Nº 8 – 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	28
IO2	N.A.
IO3.	31
IO4	N.A.
IO5	30
IO6.	30
IO7	30
IO8.	30
PA1	26-28
PA2	53
PA3	17- 27
PA4	26- 28
PA5	26
PA6	28
PA7	No ha habido ninguna actividad asociada en 2009
PA8.	30
PA9	30
PA10	21
PA11.	28- 33
TA1.	31-32-33-34
TA2	31- 32- 33-34
TA3	N.D.
TA4.	N.D.
TA5.	No ha habido ninguna actividad asociada en 2009

ENFOQUE DE LA DIRECCION (DMA)	PAGINAS
Económico - Financiero	5-6-7-8-10-14-25-27-34-38-39-40-42-45-52
Medio Ambiente	8-9-26-28-29-30-31-32-33-34-35-37
Trabajo	40-41-42-43-44-45-47-48
Derechos Humanos	38-39-42
Sociedad	5-9-10-11-17-20-30-44
Responsabilidad de Producto	20-21-22-26-38

TABLA DE RELACIÓN PACTO MUNDIAL – GRI

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

NIVELES DE VERIFICACIÓN GRI

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

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