



2014 MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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

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

INDICE

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	4
DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE Y DEL DIRECTOR GENERAL	5
1.PRESENTACIÓN Y ALCANCE DE LA MEMORIA	7
2.GOBIERNO CORPORATIVO	20
3.RELACIÓN CON LA CADENA DE VALOR	32
4.LA RED	37
5.MEDIO AMBIENTE	42
6.COMPROMETERSE CON LAS PERSONAS	54
7.NUESTRO COMPROMISO SOCIAL	61
8.INDICADORES	67

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 024/15

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

EUSKALTEL, S.A.

Titulada: **2014 MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.0 del Global Reporting Initiative junto con el Suplemento Sectorial de Telecomunicaciones. La verificación se ha realizado con fecha 10 de septiembre de 2015, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 2015/GRI/17805/01 de fecha 16 de febrero de 2015 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 16 de septiembre de 2015



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE Y DEL DIRECTOR GENERAL**Nos transformamos para seguir contribuyendo a la economía digital del País Vasco**

En un mercado de nivel internacional, extremadamente competitivo en productos y servicios, y en un sector inmerso en continuos cambios tecnológicos como es el de las TIC, en Euskaltel nos hemos marcado como objetivo desarrollar servicios avanzados para seguir creciendo en Euskadi y aumentar nuestro liderazgo en los negocios clave y en los que hemos mantenido nuestro crecimiento en el último año: Banda Ancha fija y móvil, Televisión de pago y telefonía móvil. Para ello, hemos acometido en 2014 un proceso de Transformación en la búsqueda de una organización que nos permitiera amoldarnos a las actuales necesidades que impone el mercado. Una vez lograda esta transformación organizativa, acometemos los proyectos marcados en las líneas estratégicas que nos guían hasta 2016.

Todos somos conscientes de que en Euskadi disponemos hoy en día de las autopistas de telecomunicaciones más avanzadas del Estado y que nos sitúan en línea con los países más avanzados de la Unión Europea. Esta posición se basa en la existencia de una red de nueva generación sobre la que Euskaltel no ha dejado de invertir desde el comienzo de su actividad. Nuestro compromiso como operador líder de telecomunicaciones de Euskadi, es seguir avanzando en este camino y continuar ampliando la capacidad de nuestra red de fibra óptica en la medida en que la sociedad lo necesite, invirtiendo y generando valor para los ciudadanos. Hoy, más de 800.000 hogares vascos pueden acceder a 250 megas de velocidad. Además, a finales de 2014 un 50% de nuestros clientes tenía contratadas velocidades superiores a los 50 MBps.

Más allá de la evolución tecnológica y la mejora de los servicios de telecomunicaciones, 2014 ha sido un año en el que nos hemos centrado en humanizar las telecomunicaciones, trasladando a los clientes nuevos usos y formas de mejorar su vida a través de la tecnología.

Nos sentimos orgullosos de contribuir a la economía vasca en general y a la economía digital en particular, contribución cuyo feedback es el alto reconocimiento y valor de nuestra marca en nuestro mercado y en el sector de las telecomunicaciones.



Alberto García Erauzkin
Presidente de Euskaltel



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'F', 'O', and 'J'.

Fernando Ojeda
Director General de Euskaltel

Esta respuesta se la debemos a nuestra base de clientes, que muestra altos niveles de satisfacción, a nuestras empresas proveedoras y colaboradoras con las que hemos suscrito alianzas tecnológicas, a nuestras personas, implicadas en llevar adelante los proyectos estratégicos, y a nuestros socios, que a lo largo del año 2014, han impulsado cambios que nos permiten afirmar que trabajamos en una compañía que apuesta decididamente por la transparencia y las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales, aplicando ideas de gestión empresarial avanzadas en esta materia, por delante incluso de lo que sería estrictamente de aplicación con la normativa vigente.

En 2015 continuaremos con nuestra apuesta por ofrecer los servicios más avanzados para nuestros clientes a través de la puesta en marcha de la más extensa red de conexión WiFi; con el mantenimiento del despliegue de nuestra red que nos permitirá acceder a nuevos desarrollos y tecnologías con el objetivo de dar servicios innovadores y de máxima calidad a nuestros clientes; con el desarrollo de las líneas y acciones definidas en nuestro Plan Director Ambiental 2014-2016 y con el inicio de acciones bajo el paraguas de nuestra Fundación, Euskaltel Konekta, reformulada para abordar un nuevo posicionamiento estratégico que impulsa la conexión entre personas, empresas e iniciativas en el contexto del uso de las TIC

De todo ello damos cuenta en esta memoria que integra la información económica, social y ambiental alineada con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en una apuesta clara por la transparencia y la sostenibilidad, pilares sobre los que se sustenta nuestra labor en la Sociedad.

PRESENTACION Y ALCANCE DE LA MEMORIA

Euskaltel presenta su Memoria de Responsabilidad Corporativa, cumpliendo, de esa manera, el ciclo anual establecido para la presentación de este tipo de memorias. Así, en ésta su décima Memoria, Euskaltel publica la información correspondiente al año 2014. El alcance de esta memoria se extiende a todas las actividades de la organización en todos sus centros de trabajo, su cadena de valor y con la sociedad en general.

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

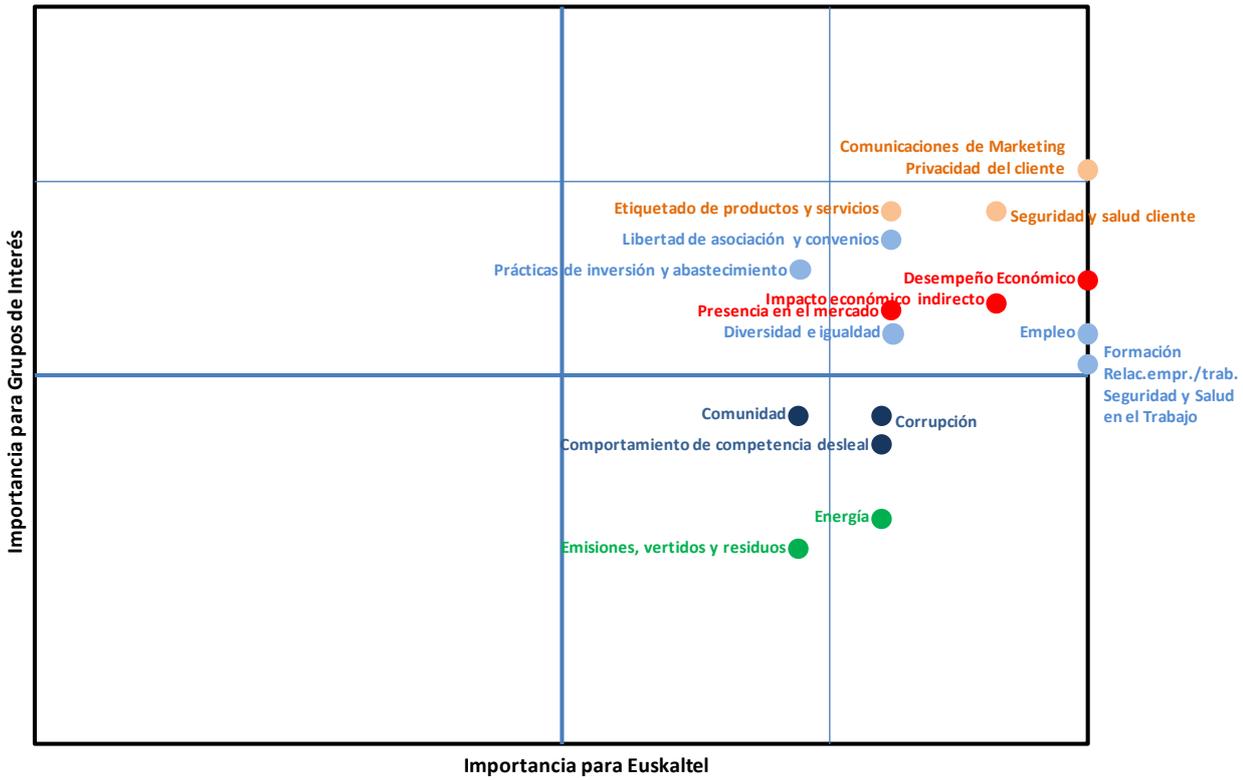
Los contenidos de la presente Memoria se han seleccionado a partir del desarrollo del concepto de sostenibilidad para Euskaltel como empresa socialmente responsable que busca equilibrar sus objetivos empresariales derivados de su Misión y Visión con las expectativas de sus grupos de interés, teniendo en cuenta tanto los contenidos y la experiencia de los años anteriores, como la actividad desarrollada por Euskaltel enmarcada en su compromiso por el desarrollo económico y social de la comunidad a la que presta sus servicios. Además y con objeto de consolidar la determinación de la materialidad de la memoria, así como mejorar en la identificación de los temas que preocupan a los grupos de interés relacionados con Euskaltel en 2014, con la comunicación de la memoria de responsabilidad corporativa de 2013, se hizo llegar una encuesta a los grupos de interés sobre dicha memoria.



Por otro lado, considerando que los aspectos identificados en la guía GRI y en su suplemento de Telecomunicaciones cubren los requisitos de materialidad que requiere un informe de sostenibilidad, la presente Memoria de Responsabilidad Corporativa mantiene la información sobre los requisitos identificados en esta guía GRI dando así continuidad a la información de ejercicios anteriores. No obstante, previo a la elaboración de la Memoria se ha realizado un ejercicio piloto para evaluar la materialidad de la información a incluir en la misma utilizando información aportada por los grupos de interés, que permita tomar decisiones para futuros informes de sostenibilidad de Euskaltel y una información más ajustada a los receptores de estos informes.

Este Análisis de Materialidad se ha realizado a partir de los aspectos en los que se considera que Euskaltel tiene un impacto relevante. Estos aspectos se han evaluado por los grupos de interés más relevantes, obteniéndose así, el impacto que estos aspectos tienen, tanto para los grupos de interés de Euskaltel como para Euskaltel, definiéndose así los aspectos materiales más relevantes. El resultado global de este análisis se puede ver en el siguiente gráfico.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD ASPECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EUSKALTEL - GRUPOS DE INTERÉS



Los grupo de interés sobre los que se ha realizado este análisis de materialidad son los siguientes:



Para estos grupos de interés se ha evaluado sus intereses y expectativas a partir de la información obtenida en la última encuesta de sociedad realizada.

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

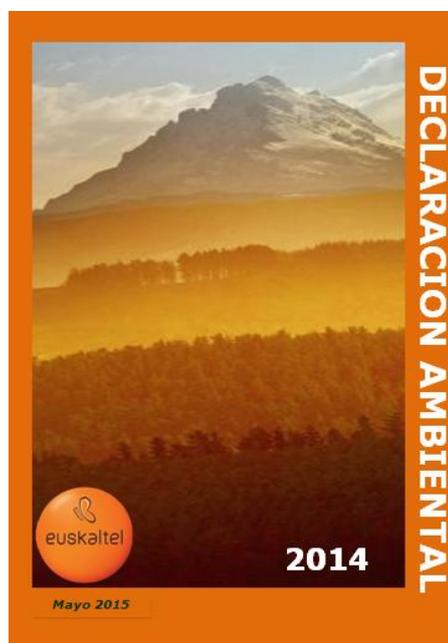
Además de la Declaración del Presidente y del Director General, la Memoria contiene ocho capítulos. El Capítulo primero hace referencia a la orientación del proyecto Euskaltel, su trayectoria y las principales magnitudes y resultados obtenidos en 2014 en los ámbitos económico, ambiental y social, así como el seguimiento de los compromisos que se adquieren cara a dicho ejercicio.

El contenido de los siguientes capítulos está referido a nuestro desempeño en los ámbitos del gobierno corporativo, la relación con los grupos de interés que integran nuestra cadena de valor, la red, el medio ambiente, el compromiso con las personas y nuestro compromiso social, incluyendo al final de cada capítulo un apartado en el que se presentan los compromisos para el siguiente ejercicio.

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

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

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



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

La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2014 de Euskaltel recoge todo nuestro desempeño en materia de responsabilidad social en los ámbitos económico, social y medioambiental y está a disposición de todas las personas que deseen consultarla en la página web de nuestra empresa: www.euskaltel.com.

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

<p>Euskaltel, S.A. CIF A-48766695 Parque Tecnológico, 809 48160 - DERIO (BIZKAIA) www.euskaltel.com Correo Electrónico: memoriarc@euskaltel.com</p>
--

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, con clientes en todo el ámbito mundial.

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

	2012	2013	2014
Ingresos por Operaciones (miles €)	338.542	329.148	315.109
Resultados de Gestión (miles de €)	48.104	50.092	44.334
Clientes de Internet B.A.	241.051	250.178	253.872
Clientes de TV Digital	150.263	139.476	131.651
Clientes de telefonía móvil	290.230	346.230	402.242
Clientes de telefonía fija con red propia	327.436	325.756	321.222
Nº Empleados	548	546	351

1.1. NUESTRA ESTRATEGIA.

La estrategia de Euskaltel se centra en maximizar el valor de su base de clientes, apoyándose en sus posiciones de liderazgo en el País Vasco, la fidelidad de sus clientes, su red de fibra óptica en propiedad –que no precisa de inversiones adicionales significativas– y el alto valor de su marca para consolidar sus cuotas de mercado y contribuir a su crecimiento. Euskaltel se focaliza en incrementar la penetración de los paquetes de servicios convergentes con el objetivo de aumentar los ingresos medios por usuario (ARPU por sus siglas en inglés) y reducir la tasa de bajas. La movilidad es clave para esta estrategia y Euskaltel se ha marcado el objetivo de ofrecer a sus clientes acceso de alta velocidad en cualquier lugar, a través de su red de fibra, puntos de acceso WiFi y el despliegue previsto de su red 4G. Asimismo, la Sociedad considera que existe una oportunidad de ampliar su base de clientes captando la demanda latente de fibra óptica por parte de los clientes de ADSL y aumentando así su presencia actual. Por último, Euskaltel continuará centrado en optimizar la eficiencia de sus procesos para seguir mejorando su rentabilidad y mantener sus excelentes niveles de generación de flujo de caja, aportando una flexibilidad que permitirá procurar rendimientos atractivos para sus accionistas y plantear adquisiciones estratégicas creadoras de valor.

Para lograr estos objetivos, se han identificado los siguientes pilares estratégicos:

Seguir centrándose en aumentar el valor de vida del cliente mediante “up-selling” y “cross-selling” a la base de clientes existente y la adquisición de nuevos clientes de paquetes de valor, para impulsar el ARPU y reducir el churn, así como promover la movilidad y orientación a los usuarios de ADSL para que se cambien a nuestra fibra.

PRESENCIA EN EL MERCADO

Desde las Direcciones de Comercial Residencial, Comercial Empresa, Actuación en Clientes y Desarrollo Corporativo se gestiona todo lo relacionado con la relación comercial con los clientes en cualquier ámbito del Estado Español.

En lo referente a Telecomunicaciones Fijas, las líneas de Acceso Directo de Euskaltel al cierre del ejercicio 2014 ascienden a 381.279, lo que supone una reducción del 1,1% en un mercado que ha descendido ininterrumpidamente durante los últimos seis años. En cuanto a las líneas de Banda Ancha contratadas con Euskaltel a fin de 2014, éstas ascendieron a 264.716, lo que supone un crecimiento del 1,8% interanual. En tercer lugar, en cuanto a la Televisión Digital de Euskaltel, al 31 de diciembre de 2014 se tenían 135.341 productos de valor, con un crecimiento del 116% y manteniéndose una penetración sobre clientes de acceso directo de más del 41%. Especialmente significativo ha sido el incremento en productos de TV de pago, resultado de la nueva estrategia de producto y en la que a partir del mes de julio de 2014 se han lanzado los productos de valor añadido como TV Everywhere, que permite la visualización de los contenidos de TV en dispositivos móviles y el servicio de VoD (video on demand) a finales de año.



Mantenemos tu PRECIO EN INTERNET

Deja de preocuparte por el fin de tu promoción de Internet. Vamos a **MANTENER DEFINITIVAMENTE TU PRECIO EN INTERNET**. Para que navegues igual que lo haces ahora y por lo mismo que pagas ahora.

EUSKALTEL WIFI, WiFi gratis para ti

Muy pronto tendrás acceso **GRATUITO A 100.000 PUNTOS WIFI EN TODA EUSKADI**. Con Euskaltel WiFi disponerás de Gigs ilimitados a través de la red WiFi más extensa de Euskadi.

Un servicio nuevo y **exclusivo** para clientes como tú.



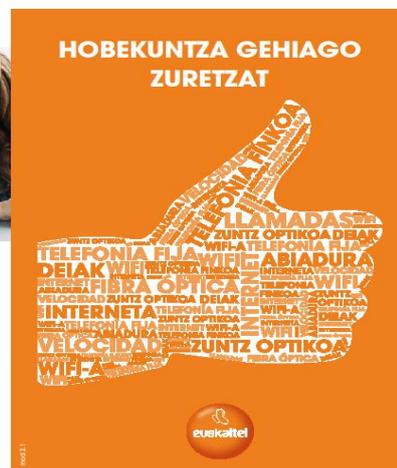
LLAMA GRATIS a móviles los fines de semana

Ya puedes llamar **GRATIS DESDE TU TELÉFONO FIJO A TODOS LOS MÓVILES** los fines de semana. Sin que tengas que hacer nada, sólo por ser nuestro cliente. ¡No pases de llamar!



Mejoramos tu velocidad de INTERNET

MEJORAMOS TU VELOCIDAD PARA QUE VUELES TODAVÍA MÁS RÁPIDO por Internet con el poder y la calidad de la **Fibra Óptica de Euskaltel**, la mejor del mercado.



Por tanto, Euskaltel sigue siendo 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 conjunto del Estado. Así, en telefonía fija Euskaltel colidera el mercado con, aproximadamente, una cuota de mercado del 38% en la CAPV y del 45% donde existe red de fibra en propiedad de Euskaltel, en Banda Ancha Euskaltel es líder en el mercado vasco con el 41% de cuota de mercado y en Televisión Digital Euskaltel lidera el mercado con cerca del 47% de cuota.

Por otro lado, respecto de las Telecomunicaciones móviles, Euskaltel acabó el año 2014 con 402.242 líneas activas de telefonía móvil, con un incremento neto del 21% en clientes de valor (clientes de contrato), en un año en el que, nuevamente, y a nivel del conjunto del Estado, los operadores establecidos han continuado disminuido en número de líneas activas en favor de los OMVs. Euskaltel, sin embargo, ha logrado un importante avance aumentando su cuota de mercado en más de 2 puntos porcentuales y alcanzando el 20% de las líneas de contrato.

La estrategia de paquetización de productos y servicios ha permitido que, en el segmento Residencial, un 20,3% de nuestra cartera de clientes tengan contratados simultáneamente 4 productos (telefonía fija, banda ancha, TV de pago y telefonía móvil) y cuyo porcentaje un año antes apenas alcanzaba el 9,4%.

La distribución de los clientes de Euskaltel en el año 2014, por segmento y según el tipo de servicio contratado queda reflejada en la siguiente tabla:

Nº de clientes	2014		2013		2012	
	Residencial	Empresa	Residencial	Empresa	Residencial	Empresa
Cientes de Banda Ancha	216.400	37.472	214.343	35.835	208.077	32.974
Cientes de Televisión Digital	131.651	-	139.476	-	150.263	-
Cientes de telefonía móvil - Postpago (líneas)	297.962	68.880	235.797	67.828	172.976	65.109
Cientes de telefonía móvil - Prepago (líneas)	35.400	-	42.605	-	44.961	-
Cientes de telefonía fija con red propia	277.520	43.702	282.220	43.536	284.946	42.490

Fomentar la experiencia del usuario e innovaciones de productos para mantener el liderazgo en el País Vasco.

Para mantener nuestro liderazgo en el mercado vasco de las telecomunicaciones creemos que es clave contar con una experiencia positiva para el usuario y una oferta de productos innovadora, y nuestro objetivo es llevar a cabo iniciativas para mejorar la experiencia del usuario y agregar nuevos productos innovadores a la oferta.

Por ejemplo, en el segmento residencial, se han promovido velocidades de hasta 250 Mbps, y tenemos capacidad para seguir aumentando según evolucione la demanda. Como resultado, se ha aumentado significativamente el número de clientes de banda ancha de alta velocidad, con un 82,3% de nuestros clientes residenciales de banda ancha que suscriben velocidades de 30 Mbps o superiores, a 31 de diciembre de 2014, en comparación con sólo el 11,9% a finales de 2012.

Las últimas funcionalidades incorporadas a la plataforma de televisión de pago, como la TV Everywhere, VoD (Video bajo demanda) y un nuevo PVR (Personal Video Recorder) que ha mejorado significativamente la oferta de televisión de pago. Iniciativas como el lanzamiento en Marzo de 2015 de la red WiFi propia "Euskaltel WiFi", que ofrece acceso gratuito a Internet a todos nuestros clientes de banda ancha y móvil a través de más de 128.000 puntos de acceso en todo el País Vasco, y que tienen como objetivo mejorar continuamente la experiencia del usuario.



También se sigue renovando la oferta de una amplia gama de otros servicios de valor añadido, como el seguro del móvil, hogar inteligente y seguridad en el hogar, entre otros, que creemos que va a incrementar la fidelidad del cliente y favorecer el crecimiento.

Para el segmento negocios ampliamos continuamente la gama de productos, ofreciendo soluciones nuevas e innovadoras para SOHO (Small Office and Home Office), PYME y Grandes Cuentas, como los servicios cloud avanzados, hosting/housing en nuestro CPD y soluciones personalizadas:

SOHO: Dadas las similitudes entre SOHOs y la base de clientes residenciales, el objetivo es emplear una estrategia similar a la utilizada en Residencial, por ejemplo, la migración de los clientes SOHO a la alta velocidad y la promoción de innovadores servicios de valor añadido adaptados a los SOHOs, como presencia online (por ejemplo dominios y hosting de páginas web), antivirus en la nube o herramientas colaborativas. También tenemos como objetivo continuar con nuestra orientación a atención al cliente y ventas dedicadas para SOHOs, que incluye una fuerza de ventas específica, nuestro recién lanzado presencia online SOHO y el centro de atención telefónica específica para SOHOs.

PYME: El objetivo es reorientar nuestro enfoque a las PYMEs, dirigiéndonos activamente a este segmento para lograr una mayor penetración, sobre todo en los parques empresariales de todo el conjunto del País Vasco y enfocar nuestros esfuerzos para conseguir PYMEs de alto margen y alto valor. Nuestro objetivo es poner en práctica esta estrategia dirigiéndonos de forma activa a los clientes con varias ubicaciones con altas necesidades de transmisión de datos, mediante un equipo interno de ventas dedicado a las PYME y de nuestra atención específica al cliente PYME, que incluye mini-conferencias para formar a las PYMEs y aumentar las interacciones de los clientes actuales con los nuevos clientes PYME. También podemos aprovechar nuestra experiencia con las Grandes Cuentas y adaptar ese conocimiento tecnológico para la oferta a las PYMEs.

Grandes Cuentas: Nuestro objetivo es continuar aumentando el total del gasto que realizan las Grandes Cuentas con nosotros, mediante la incorporación de servicios adicionales, así como soluciones tecnológicamente más avanzadas adaptadas específicamente a las necesidades de esta sofisticada base de clientes.

Continuar con un enfoque disciplinado de la inversión en infraestructuras para apoyar una estrategia comercial de éxito

Utilizamos nuestra propia red de cable de nueva generación, totalmente desarrollada, que es una de las más avanzadas de Europa, que proporciona una clara ventaja competitiva para preservar y favorecer nuestro crecimiento.

Nuestra red está totalmente desarrollada y tiene un mantenimiento y reposición que representa aproximadamente el 87% de las inversiones. Vamos a seguir haciendo inversiones con criterio para el mantenimiento, en equipos de cliente y, cuando sea necesario, para mejoras que sustenten la estrategia comercial. Por ejemplo, mientras que la red es actualmente capaz de ofrecer velocidades de hasta 500 Mbps, con una serie de mejoras, podría llegar a ofrecer velocidades de hasta 800Mbps, si la demanda evoluciona en esa dirección.

Una red totalmente desarrollada significa que se ha tenido un nivel estable de inversiones durante los últimos años (42,2 millones de euros en 2014 y 41,5 millones en 2013) y se espera que las futuras inversiones estén principalmente vinculadas al éxito comercial. Se va a continuar aplicando un enfoque disciplinado con las inversiones, incluyendo futuros despliegues de redes fijas y móviles. Se espera que las inversiones estén entre 40 y 45 millones de euros en 2015 y se mantengan en el futuro entre el 13% y 14% del total de los ingresos.

Continuar optimizando la eficiencia de los procesos e impulsar la digitalización para mejorar aún más la rentabilidad

Tenemos la intención de continuar gestionando el negocio con un fuerte enfoque en la optimización de costes y la mejora continua de la eficiencia de los procesos, a partir del Plan de Transformación llevado a cabo en los dos últimos años, que proporcionó un ahorro de costes estructurales de aproximadamente

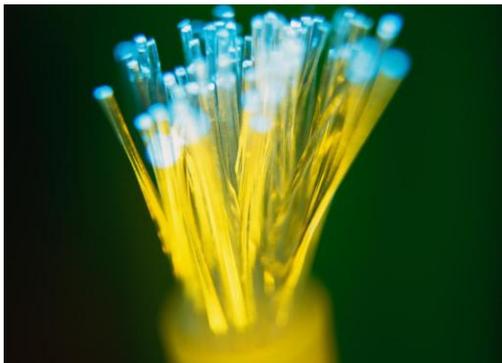
el 40% en los costes de instalación por RGU fijo, liberando fondos para inversiones y para financiar el crecimiento.

Si bien se ha logrado aumentar el margen de EBITDA ajustado en 920 puntos básicos entre 2012 y 2014 (de 39,3% a 48,5%), los efectos de algunas de las medidas del Plan de Transformación aún están por materializarse en los próximos meses, mientras que también se ha identificado una mayor eficiencia que permitirá en el medio plazo reducir la diferencia respecto de las compañías con mejores registros en Europa.

Para ese fin, a medida que se siguen evaluando los procesos internos para identificar oportunidades de racionalización, se han identificado claramente varias áreas de mayor crecimiento. Nuestra estrategia "online primero" tiene como objetivo incrementar las interacciones digitales con los clientes, así como determinados procesos de negocio internos con el fin de proporcionar una menor estructura de costos y más flexible.

Avance 2015.

La telefonía móvil y la banda ancha en la calle seguirán impulsando nuestro crecimiento, mientras sigue aumentando la cuota de mercado en el móvil y se monetizan los datos móviles. Nuestras infraestructuras en el móvil, incluyendo la red propia "Euskaltel WiFi", así como el despliegue selectivo de la red propia 4G, tienen como objetivo apoyar esta estrategia, manteniéndose alineada con nuestro modelo de eficiencia en costes.



Para captar nuevos clientes y demanda de fibra latentes en áreas sin cobertura, también se plantea desplegar la red de fibra a un máximo de 51.000 hogares provisionables adicionales ya identificados (de los que aproximadamente 30.000 se encuentran en centros de ciudades), que se construirá en los próximos meses en áreas geográficas estratégicas, con inversiones relativamente bajas (ya que más del 90% de estos hogares se puede servir a través de nodos ya existentes), que nos permitirán aumentar la cifra de clientes. Este despliegue se iniciará en el primer trimestre de 2015 y se basará en la demanda y en la concentración de tráfico.

También se está planeando añadir aproximadamente 2.200 nuevos SOHOs provisionables durante los próximos cinco años y desplegar la red de fibra en más de nueve áreas polígonos industriales para llegar a Pymes y Grandes Cuentas en ese mismo período.

Actualmente damos servicio a aproximadamente el 32% de los hogares pasados por nuestra red, lo que supone una importante oportunidad para aumentar aún más la penetración en la zona cubierta en las tres capitales vascas. En banda ancha, en particular, como aproximadamente el 50% de los clientes de banda ancha en el País Vasco siguen accediendo a través de ADSL, nuestro objetivo es aprovechar nuestra oferta para captar una parte de este mercado. Creemos que esto se verá favorecido por la comercialización y promoción de la banda ancha de alta velocidad que se está llevando a cabo por otros operadores en todo el Estado.

Por último, creemos que hay una excelente oportunidad de aumento de valor y hacer crecer la actual cuota de mercado en el segmento de negocios, gracias a los signos de recuperación que muestra la economía vasca, aprovechando nuestros activos clave, como son contar con una infraestructura superior, nuestra proximidad al cliente y una atractiva cartera de productos.

La Reflexión Estratégica realizada en 2015 continúa con un enfoque de objetivos ambiciosos que permitan seguir creciendo durante los próximos años:

OBJETIVO 2015	VALOR OBJETIVO
Ingresos Totales de Gestión	35,0% (*)
EBITDA	50,0% (*)
Flujo de caja libre	15,0% (*)

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

1.2 ÁMBITO ECONÓMICO-FINANCIERO: UN PROYECTO SOSTENIBLE

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

En 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 distintas políticas y prácticas para hacer frente a estos riesgos destacan la política de scoring-aceptación de clientes, la práctica de monitorización continua del crédito disponible de clientes, que reduce la posibilidad de impago de saldos significativos de cuentas a cobrar, y la gestión de cobro y recobro que realiza de las deudas impagadas.

Adicionalmente, para los deudores que, puntualmente, puedan presentar saldos por un importe significativo, existe una adecuada política de avales y, para aquellos deudores que simultáneamente puedan presentar saldos a pagar, se mantiene la práctica de contratación con una cláusula de compensación automática de saldos.

- Riesgo de liquidez. Euskaltel adecúa el perfil de vencimiento de su deuda a su capacidad de generar flujos de caja para atenderlos. Para ello, establece planes de financiación trianuales. Con revisiones anuales y análisis quincenales de su posición financiera, que incluyen proyecciones a largo plazo, junto 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, y a reducir la posibilidad de concentración de operaciones en pocos agentes.

ESPECIFICACIÓN	2012	2013	2014
DATOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (miles de euros)			
Ingresos totales	342.800	334.891	321.161
Ingresos por operaciones	338.542	329.148	315.109
Deuda Financiera Neta	412.090	325.962	236.910
Cash-Flow Operativo	-157.258	86.128	89.052
Resultado del Ejercicio	48.104	50.092	44.334
Volumen Total de Impuestos Pagados	104.521	81.832	79.707

A continuación se presentan los resultados de los objetivos de 2014:

OBJETIVO 2014	Peso Porcentual	Resultado	Valor de Cumplimiento
Ingresos Totales de Gestión	35,0%	94,91%	33,20%
EBITDA	50,0%	98,75%	49,4%
Flujo de caja libre	15,0%	107,31%	16,1%

1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS DE EUSKALTEL

Apoyados en la ventaja tecnológica que nos aporta nuestra red de Fibra Óptica y nuestras capacidades como operador de móvil virtual completo, hemos continuado evolucionando nuestro catálogo de productos a lo largo de 2014.

Con una oferta muy superior en lo tecnológico, en 2014 hemos orientado nuestros esfuerzos a facilitar a los clientes el acceso a éstas tecnologías. Para ello, hemos diseñado productos más sencillos y personalizables, con los que todos los clientes pueden encontrar fácilmente su opción, y adecuarla a las particularidades de su hogar.

Más allá de la evolución tecnológica y la mejora de los servicios de telecomunicaciones, 2014 ha sido un año en el que nos hemos centrado en humanizar las telecomunicaciones, trasladando a los clientes nuevos usos y formas de mejorar su vida a través de la tecnología.

Así, en colaboración con grandes compañías como Nike, GoPro, Amazon, Sony o PlayStation hemos lanzado en exclusiva para nuestros clientes diferentes promociones con aplicaciones para móvil, SmartWatches, SportWatches, cámaras de acción o consolas de última generación.



INTERNET

Gracias a nuestra red y experiencia en Fibra Óptica hemos lanzado la modalidad de acceso para el hogar más rápida del mercado en todo el Estado, 250 megas.

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes hemos aumentado la velocidad de sus conexiones a internet de tal forma que más del 80% de nuestros clientes disfrutan ya de velocidades superiores a 30 megas, lo cual supone 3 veces la velocidad del ADSL. Además, cerca del 40% de nuestros clientes superan los 120 megas, confirmando a Euskadi como la Comunidad más rápida del Estado y una de las más veloces de Europa.

Avanzando en nuestro compromiso con la universalización del acceso a internet de calidad hemos lanzamos Euskaltel SAT, una nueva tecnología de acceso a internet que permite alcanzar velocidades de hasta 25 megas y habilita así el acceso a internet de alta velocidad también en las zonas rurales, incluso donde otros operadores no llegan.

TELEVISIÓN DIGITAL

Durante 2014 Euskaltel hemos realizado una apuesta estratégica para poner a disposición de todos nuestros clientes las opciones de Televisión más avanzadas del mercado en audiovisual.

Los puntos clave de 2014 han sido, por un lado, el lanzamiento de nuevos servicios tecnológicamente avanzados: Edonon y Videoclub, y por otro, el enriquecimiento de la oferta de contenidos y la remodelación de la Oferta Comercial.

Edonon

Con el lanzamiento de EDONON, Euskaltel ha diseñado una de las ofertas multidispositivo del mercado más amplias tanto en calidad como en cantidad. Gracias a Edonon todos los clientes de televisión de Euskaltel pueden disfrutar de su televisión en sus ordenadores, tablets y smartphones estén donde estén sin coste adicional.

Edonon responde así, a la necesidad de movilidad de los clientes y permite un máximo aprovechamiento del servicio de televisión. Ahora la televisión de Euskaltel se puede ver estés donde estés en multitud de ocasiones que antes era impensable: cuando estás de viaje, mientras te tomas un café en un bar, en todos los rincones del hogar...

Videoclub

Con el servicio Videoclub, Euskaltel ha enriquecido la oferta de contenidos disponibles para sus clientes en cada momento. Ahora los clientes de televisión con Decodificador HD de Euskaltel tienen a su disposición una gran cantidad de contenidos gratuitos de los canales más exclusivos de la televisión de Euskaltel. Series, documentales, deportes, infantiles, etc. disponibles para que los vean cuando quieran con sólo pulsar un botón de su mando.

Además de los contenidos gratuitos, el Videoclub de Euskaltel ofrece un amplio catálogo de títulos de cine de estreno, cine para adultos y cine de librería.

CANAL ONLINE

A lo largo de 2014 se ha hecho especial foco en fomentar la actividad a través del canal online. Se ha trabajado sobre dos ejes, la comercialización y la atención al cliente. Para ello se ha evolucionado la web corporativa, tanto en la parte pública, trabajando la usabilidad, la mejora de los procesos de contratación, la creación de una sección de ayuda y soporte, con nuevas guías de respuesta a nuestros clientes, como el desarrollo del área privada para hacerla más fácil de usar, con nuevas funcionalidades y adaptada a la navegación móvil.

El canal online, como canal de comercialización de nuestros productos, ha desarrollado un avance importante en la captación de nuevos clientes de fibra con diferentes opciones de oferta combinada de móvil y TV.

A lo largo de 2014, este canal ha representado el 15% de las ventas de captación de nuevo cliente de fibra.

Esta plataforma online ofrece importantes oportunidades de mejorar los procesos de atención al cliente y hacerlos más eficientes. Durante 2014, además de hacer una plataforma adaptada a la navegación desde móvil, se ha incorporado un proceso de recuperación de contraseñas que ha ayudado a reducir significativamente las llamadas al call center con estas consultas, ofreciendo la posibilidad de visualizar un gráfico de consumos y descarga de la factura desde el móvil, se han automatizado una serie de acciones que hasta ahora generaban buzones para después ser atendidos por un operador (activaciones de buzón de voz, roaming..etc).

TELEFONÍA MÓVIL

A lo largo de 2014, hemos continuado desarrollando nuestra oferta de telefonía móvil, incorporando a nuestra oferta tarifas con opción de llamadas ilimitadas y nuevas opciones de datos en movilidad, para dar respuesta a la creciente necesidad de disponer de internet en smartphone, tablet y otros dispositivos móviles.

Lanzamos en este periodo una de las grandes innovaciones del año en el mercado: la Tarifa Family. Esta opción orientada a familias, ofrece de forma sencilla y económica una solución de telefonía móvil para todos los miembros de



un hogar, con llamadas ilimitadas y 1Gb de conexión a internet en todas sus líneas.

Por otro lado diseñamos una nueva oferta para los clientes de Prepago, que permite a los clientes con menores consumos acceder tanto a la voz como a los servicios de internet de una forma más sencilla y mucho más económica.

Se ha continuado con la política de homologación de equipos de telefonía fija y móvil que facilitan la accesibilidad.

EMPRESAS

Para el segmento de empresa, durante el año 2014, se ha continuado reforzando la oferta de red privada de datos de cliente 'Connect-Lan', el producto mejor valorado y más demandado por nuestros clientes del segmento empresa. Ligado a los servicios de 'Connect-Lan' hemos lanzado un nuevo servicio de Firewall en la nube para que nuestros clientes de red privada de datos puedan externalizar la gestión de su firewall. También hemos seguido evolucionando los servicios convergentes ONE y Centralita Virtual para aprovechar la ventaja tecnológica que nos proporciona ser un operador global.

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



1.4 ÁMBITO AMBIENTAL



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

A continuación se puede ver la definición, seguimiento y cierre de los objetivos 2014 que sobre este ámbito se han definido y cuyo desarrollo se explica en el capítulo 5 Medio Ambiente:

euskaltel		INGURUMEN HELBURUAK / OBJETIVOS DE MEDIO AMBIENTE				2014				
DEFINIZIOA / DEFINICIÓN						JARRAIPENA / SEGUIMIENTO				
HELBURUAK ETA ADIERAZLEAK / OBJETIVOS E INDICADORES				Xedea Meta	Unitatea Unidad	Hobekuntza Mejora	2013ko Balioa Valor 2013	Metatze Acumulado	H.ren % % mejora	betetzen du? ¿cumple?
CONSUMO DE ENERGÍA	Obj.	Reducir el consumo de electricidad en la red								
	Indic.	Consumo de electricidad debido a red (consumo productivo) por cliente		<	24,612	kwh/cliente	1% s/ dato 2013	24,860	24,322	2,2%
GESTIÓN	Obj.	Obtener la verificación de la Declaración Ambiental EMAS (según EMAS III)								
	Indic.	Declaración ambiental verificada		=	100%		100%	100%	100%	sí
GESTIÓN	Obj.	Obtener la huella del producto/servicio OSOA ofrecido por Euskaltel								
	Indic.	Huella de carbono del producto OSOA (ACV) calculada		=	100%		100%	100%	100%	sí

1.5 AMBITO SOCIAL

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

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

En la línea de implicación con la sociedad en la que desarrollamos nuestras actividades 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 2014, el volumen de subvenciones cobradas ha ascendido a los 331.491,14 euros. El área básica que recibe estos importes es la de I+D que representa el 62,03% del importe global del año 2014, un 11,64% va destinado a la promoción del euskera y otro 26,33% a la formación.

A continuación se puede ver el detalle de los objetivos 2014 que sobre este ámbito se han definido y cuyo desarrollo se explica en los capítulos 6 (Comprometerse con las personas) y capítulo 7 (Compromiso Social):

OBJETIVOS 2014	VAL. OBJ	RESULT.	CUMPLIM.
Prevención de Riesgos Laborales			
Definir un cuadro de mando con indicadores relativos a seguridad y salud.	100%	100%	SI
Definir un nuevo modelo de supervisión de los proveedores que realizan servicios para Euskaltel.	100% (1)	100%	SI
Recursos Humanos			
Seguir avanzando en las medidas de conciliación personal y profesional. (Ver capítulo 6)			SI
Despliegue de la Política de Buen Gobierno al código ético de empleados (Ver capítulo 2)			SI
Derechos Humanos			
Desarrollar acciones derivadas del Plan de Igualdad y Diversidad (Ver capítulo 6)	-	-	SI
Ámbito social			
Revisión del enfoque de la Fundación Euskaltel (Ver capítulo 7)			SI
Definir los patrocinios que Euskaltel considere estratégicos para su mercado natural (Ver capítulo 7)	-	-	SI
Implantar el Sistema de Gestión de Riesgos para la Prevención de Delitos (Ver capítulo 2)	100%	100%	SI
Colaborar con las instituciones en el fomento de los planes de la sociedad de la información que nos sitúen en la línea de liderazgo y compromiso (Ver capítulo 7)	-	-	SI
Impulsar el desarrollo de la vida digital en nuestra sociedad a través de la fundación Euskaltel (Ver capítulo 7)	-	-	SI

(1) Se trata de un objetivo cuyas acciones se extienden a 2015. Se consideran únicamente las acciones programadas para 2014.

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

Euskaltel considera que el despliegue de su política de Buen Gobierno está indisolublemente asociada a la buena administración de la empresa, para velar por sus legítimos intereses, para asegurar su sostenibilidad, para supervisar y orientar su marcha, respetando las normas legales, la ética y los derechos de aquellos, que sin ser propietarios, tienen intereses directos o indirectos en la conducta y la marcha de la misma (clientes, proveedores, socios, empleados, autoridades, competidores y el público en general), en temas como por ejemplo el medio ambiente, la seguridad de la información o la lucha contra la corrupción.

Este Sistema de Gobierno Corporativo está fundamentado en el compromiso que asume Euskaltel con las mejores prácticas de buen gobierno, ética empresarial y responsabilidad social en todos sus ámbitos de actuación y cuenta con una serie de elementos que lo perfilan como son:

- Misión, visión y valores
- Políticas Corporativas
- Normas y códigos internos
- Perfil societario de Euskaltel

2.1 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 la CAPV en la aportación de soluciones globales TIC adaptadas a las necesidades del mercado, y al servicio de sus clientes, siendo referente en la atención, compromiso y acompañamiento, además de atenta a las oportunidades de crecimiento y desarrollo, tanto en nuevos negocios como en otros mercados geográficos."

Valores Corporativos: nuestras señas de identidad

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



2.2 POLÍTICAS CORPORATIVAS

En este ámbito Euskaltel tiene establecidas políticas que desarrollan los principios reflejados en el Sistema de Gobierno Corporativo y que contienen las pautas que rigen tanto la actuación de la Compañía, como la de sus administradores, directivos y profesionales:

• Política de Buen Gobierno

Establece los principios de buen gobierno para Euskaltel, para lograr los objetivos de la empresa de forma eficiente y conforme con sus obligaciones, respetando el objeto y el interés social de Euskaltel. El Gobierno Corporativo, se estructura como un sistema de relaciones entre Accionistas,

Consejo de Administración y Dirección, y se articula en procesos por los que estos tres órganos interaccionan, dirigen y controlan el futuro de la organización, sobre la base de que toda empresa debe ser responsable y sostenible, pero más aún debe estar gobernada con criterios éticos y de transparencia, claramente definidos.

- **Política de Defensa Corporativa**

Esta política constituye el marco de referencia orientado a garantizar, ante accionistas, administraciones públicas y demás grupos de interés y ante los órganos judiciales que Euskaltel ejerce el debido control que legalmente le resulta exigible, sobre administradores, directivos, empleados y demás personas o entidades dependientes de la Compañía, basando las actividades de Euskaltel en el principio de respeto de la ley así como en la promoción y defensa de los Valores Corporativos.

Como desarrollo de esta Política se ha continuado con la implantación de un Sistema de Gestión de Riesgos para la Prevención de Delitos, que partiendo de la definición de un mapa de riesgos penales y de su evaluación se establece un manual de prevención de riesgos basado en controles para su mitigación con un enfoque especial en el establecimiento de medidas anticorrupción y la implantación de mecanismos para su seguimiento y evaluación, así como un sistema de denuncias a través del canal ético, de forma que se continua así con la ampliación y mejora del Sistema de Gestión de Riesgos de Euskaltel, que incluye riesgos del ámbito de los Derechos Humanos. Para garantizar el despliegue de esta política se ha puesto en marcha un plan de formación interna a toda la compañía que se hará extensible a 2015.

En la Intranet se encuentra también el Código Ético de empleados que recoge tanto la ética de la organización como las conductas rechazables de los empleados, con un especial capítulo en los temas de anti-corrupción. Durante el año 2014, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención grave de las normativas y el buen gobierno establecidos en la Compañía.

Euskaltel ha establecido políticas para enmarcar la gestión de los riesgos en la Compañía:

- **Política de Control y Gestión de Riesgos**

Esta política establece los principios básicos y el marco general de actuación para el control y gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrente Euskaltel: financieros, de mercado, de fraude, medioambientales, laborales, de la información, tecnológicos, operativos, legales.

- **Política de Gestión de Riesgos de la Información**

Establece las directrices para llevar a cabo periódicamente una gestión de riesgos de la información, compuesta de un análisis de los riesgos y de su tratamiento para los riesgos que se consideren no aceptables por la Compañía. En 2014 se ha actualizado el análisis de riesgos de la información y se ha elaborado, derivado de dicho análisis, el plan de tratamiento de los mismos, estableciendo acciones para los riesgos considerados como no aceptables.

- **Política de Seguridad de la Información**

Establece un marco de referencia que define las directrices de actuación, mediante un enfoque preventivo, detectivo y correctivo, para garantizar que la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información corporativa y la de sus clientes, proveedores, y empresas colaboradoras no se vea comprometida. En 2014, derivado del despliegue de esta política, se ha continuado con la mejora del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, abordando conceptos como la Continuidad del Negocio, una de las claves para garantizar la sostenibilidad del mismo.

Euskaltel tiene establecido un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información conforme a la norma ISO 27001 certificado externamente desde 2012, habiéndose realizado la correspondiente auditoría de renovación. Este sistema contempla la política de Protección de Datos donde se encuentran los procedimientos específicos para llevar a buen fin esta política.

A estos efectos, es objeto de los citados procedimientos la gestión y el mantenimiento de los datos personales siguiendo el principio de calidad de los datos que informa la legislación en la materia, el ejercicio de los derechos que asisten en la materia a los clientes (acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos) de acuerdo con el principio del consentimiento del interesado, así como el acceso a los datos personales de clientes para la prestación de servicios por terceros que permite el obligado control de la utilización de los mismos. Es parte esencial de esta política, la aplicación de las medidas de seguridad correspondientes al nivel exigido por la legislación. En 2013, en cumplimiento de la LOPD, se realizó la auditoría bienal correspondiente, verificando el cumplimiento de dicha Ley en el sistema de gestión de Euskaltel, estando prevista en 2015 la realización de la siguiente auditoría.

En el 2014 se ha realizado por nuestros clientes 2836 solicitudes y 35 reclamaciones realizadas en esta materia, no habiéndose recibido ninguna sanción por incumplimiento de leyes u obligaciones sobre el particular. Así mismo, durante 2014, el módulo formativo sobre protección de datos y seguridad de sistemas, se ha mantenido a disposición de las personas de Euskaltel en la intranet corporativa con el fin de formar a los trabajadores a fin de garantizar que conozcan sus obligaciones, así como su deber de seguridad y secreto sobre los datos personales a los que acceden en el desempeño de sus funciones.

Cabe destacar que la confidencialidad constituye uno de los principios éticos de actuación del equipo humano, recogidos en su código ético.

Euskaltel tiene establecidas varias políticas que tienen como objetivo favorecer por una parte una cultura de gestión avanzada y por otra la responsabilidad individual entre sus empleados, contribuyendo a mejorar el bienestar de las personas, el impulso del desarrollo económico y social y la creación de valor para sus grupos de interés, incluyendo la sociedad en general y el medio ambiente:

- **Política del Sistema de Gestión Integrado** (Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales).

El Sistema de Gestión, desde un enfoque de apuesta por la gestión avanzada como elemento clave para la competitividad, integra las políticas de la compañía, 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. Euskaltel adquiere con esta política, entre otros, el compromiso de mejorar continuamente nuestros productos, servicios y formas de trabajo.



- **Política de Responsabilidad Social**

Establece los compromisos y líneas generales a desarrollar en el sistema de gestión de la Compañía, que constituye el aglutinador del esfuerzo para la acción responsable de la compañía y convierte el compromiso como empresa sostenible en valor para sus grupos de interés y la propia organización. En el marco del despliegue de esta política se ha renovado en 2014 nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas firmado en 2003, fruto del cual se ha elaborado y publicado el Informe de Progreso 2013 (Calificado Advanced)

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

2.3 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

A lo largo de esta memoria son muchas las evidencias de los compromisos y comunicaciones que Euskaltel realiza con sus grupos de interés como despliegue de su política de responsabilidad social. Un exponente claro de la participación de los grupos de interés es la gestión de su percepción que se conoce, entre otros métodos, a través de los Estudios de Satisfacción.

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

GRUPO DE INTERÉS	HERRAMIENTA DE PERCEPCIÓN	PERIODICIDAD
Sociedad	Encuesta de sociedad	Bienal
Personas	Encuesta de satisfacción del empleado	Bienal
Proveedores	Encuesta de sociedad	Bienal
Distribuidores	Encuesta de sociedad	Bienal
Clientes	Estudio de satisfacción de clientes y Encuesta de Sociedad	Continuo
Consejeros Socios	Reuniones Consejo de Administración	Al menos, trimestral
	Reuniones Junta General de Accionistas	Al menos, anual
	Encuesta de sociedad	Bienal

Encuesta de Sociedad

Euskaltel realiza bienalmente encuestas a la sociedad, la última a finales de 2013. El objetivo principal de la Encuesta de Sociedad es conocer por una parte "las demandas de los diferentes grupos de interés para su posterior integración en la estrategia de la empresa y por otra parte analizar el comportamiento actual de Euskaltel en relación a esas demandas". La encuesta está basada en 22 atributos, habiéndose obtenido los siguientes resultados para los 10 atributos considerados de mayor importancia para los Grupos de Interés.

Orden	Atributos	Importancia (*)	Resultados (*)	
1	Garantizar la supervivencia en el largo plazo de la organización	4,16	3,16	Cumplimiento Satisfactorio
2	Mejorar los productos y servicios que ofrece la organización	4,14	3,23	
3	Mejorar el ambiente de trabajo	4,13	3,04	Cumplimiento Neutro
4	Garantizar la ejecución de los pagos en los plazos acordados	4,12	3,44	
5	Cumplir las obligaciones legales	4,11	3,42	
6	Conseguir solidez financiera y solvencia	4,11	3,31	Cumplimiento No Satisfactorio
7	Mejorar las condiciones laborales de los/as trabajadores/as	4,06	3,21	
8	Ser fiel a la misión, visión y valores de la organización	4,05	3,08	
9	Potenciar la excelencia en gestión	4,04	3,35	
10	Realizar actividades complementarias a la actividad de la empresa que generen valor para la sociedad	3,99	3,26	

(*) Los valores obtenidos están basados en una escala del 1-5

Valorando nuestros grupos de interés como puntos fuertes los siguientes comportamientos, que deberemos seguir reforzando:

- El cumplimiento de las obligaciones legales.
- La consecución de la solidez y solvencia financiera.
- El establecimiento de una relación diferencial y cercana con los clientes.

Encuestas a Clientes (Estudios de Satisfacción)

Se mide la satisfacción de los clientes a través de una encuesta realizada en cada contacto del cliente con los servicios de atención.

Los valores indican una alta satisfacción de los clientes con los servicios solicitados, tanto para los clientes de empresa como de residencial, y en general para todos los servicios de atención al cliente, como puede observarse en la siguiente tabla:

		2012	2013	2014
Residencial	Información	9,10	9,20	9,10
	Servicio Técnico	9,30	9,20	9,10
Empresa	Información	8,80	8,80	8,90
	Servicio Técnico	9,10	9,20	9,20

Además, en aquellas interacciones con el cliente, en las que éste califica el servicio como deficiente (nota inferior a 5), se vuelve a contactar con el cliente para conocer el motivo de la insatisfacción y corregir los fallos que se hayan podido producir en la prestación del servicio.

Encuestas a Personas (Estudios de Satisfacción)

Euskaltel a la vista de los diversos procesos de racionalización y optimización de la estructura organizativa en los que ha estado inmersa en los dos últimos años ha valorado más apropiado la realización de la encuesta de clima a las personas a la finalización de dichos procesos. No obstante, en el marco de la Encuesta de Sociedad se ha incluido como grupo de interés al colectivo de empleados, habiéndoseles hecho extensible la encuesta a la totalidad de los mismos, que nos ha permitido obtener los siguientes resultados para los atributos que han considerado como más importantes:

Orden	Atributos	Importancia (*)	Resultados (*)	
1	Garantizar la supervivencia en el largo plazo de la organización	4,92	3,20	Cumplimiento Satisfactorio
2	Mejorar los productos y servicios que ofrece la organización	4,74	3,44	Cumplimiento Neutro
3	Conseguir solidez financiera y solvencia	4,70	3,64	Cumplimiento Satisfactorio
4	Establecer una relación diferencial y cercana con los clientes	4,67	3,33	Cumplimiento Neutro
5	Mejorar las condiciones laborales de los/las trabajadores/as	4,58	3,26	Cumplimiento No Satisfactorio

(*) Los valores obtenidos están basados en una escala del 1-5

Tomando en cuenta la totalidad de los atributos considerados en esta encuesta, el colectivo de empleados ha valorado como puntos fuertes de Euskaltel los comportamientos: "mejorar los resultados económicos obtenidos por la organización" y "cumplimiento de las obligaciones legales", y como áreas a mejorar los comportamientos: "potenciar el desarrollo profesional" y "mejorar el ambiente de trabajo".

Como parte del desarrollo de estas políticas y del compromiso de Euskaltel con la responsabilidad social se ha establecido que Euskaltel forme parte de foros de encuentro, de aprendizaje y compartición de buenas prácticas en aras de la sostenibilidad empresarial; entre estos foros destacamos: Red Pacto Mundial España, Izaite, Euskalit, Innobasque, Basque Ecodesign Center, etc. En 2011 nos adherimos a la iniciativa de Principios para el empoderamiento de la mujer, iniciativa conjunta de Unifem y del Pacto Mundial de la ONU.

En el marco de la XIX edición de la Semana Europea de la Gestión Avanzada y organizado por el Basque Ecodesign Center (BEdC), representantes de diversas empresas asistieron a la jornada "Comprometidos con la tracción ambiental", en el que Euskaltel ejerció de empresa anfitriona.

AGENDA

basque ecodesign center

Comprometidos con la tracción ambiental en la cadena de suministro



Categoría: Jornada Técnica

COMPROMETIDOS CON LA TRACCIÓN AMBIENTAL (SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD)

Celebrado

Lugar: Euskaltel, S.A.

Dirección: Parque Tecnológico, Ed. 809 - 48160 - Derio

Fecha: 15/11/2013

Hora: 09:00 - 13:30



En el marco de nuestra colaboración con Innobasque, Euskaltel participó en el evento Global Innovation Day presentando su metodología para la evolución desde la huella de carbono de organización a la huella de carbono de producto-servicio, con un despliegue especial en su producto estrella OSOA.

Los miembros del Patronato de la Fundación EUSKALIT Gestión Avanzada celebraron una de sus juntas anuales en las instalaciones de Euskaltel. EUSKALIT es el grupo de organizaciones constituido como fundación, propiciada por el Gobierno Vasco, para fomentar la aplicación de los elementos de la Gestión Avanzada en las organizaciones vascas y así contribuir a la competitividad y desarrollo sostenible de Euskadi.



Euskaltel acogió en sus instalaciones una jornada sobre RSE organizada por Izaite sobre sostenibilidad que incluyó la participación de la coordinadora de Relaciones de Red en GRI (Global Reporting Initiative) que compartió con los asistentes las novedades de la nueva versión G4 para las memorias de sostenibilidad.



Premios, reconocimientos y certificaciones

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

- Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)
- Certificado del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001)
- Inscripción en el Registro en el Sistema Comunitario EMAS III
- Certificado del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001)
- Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001)

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

Euskaltel ha recibido los siguientes premios y reconocimientos durante 2014:

- Euskaltel ha sido distinguida por el grupo editorial IDG con el premio ComputerWorld 2014 a la Innovación en el País Vasco. Este premio valora el esfuerzo llevado a cabo por Euskaltel para la puesta en marcha de su Sistema de Información Geográfica (GIS).
- Euskaltel es el Operador de Telecomunicaciones con mejor reputación Online del todo el Estado, según el Ranking de Mejor Reputación Online de compañías telefónicas.
- Premio empresa amiga del Casco Viejo de Bilbao, otorgado por la Asociación de Comerciantes, pone en valor la implicación de Euskaltel en la vida social y cultural del casco histórico bilbaíno.



2.4 NORMAS Y CODIGOS INTERNOS

Como herramientas para recoger el conjunto de conductas que deben guiar la actividad tanto de la compañía como de las personas de la organización, que orienta a los miembros de la misma en la toma de decisiones y también como herramienta de mejora en la reputación de la empresa, Euskaltel ha definido:

- **Código Ético de los Empleados**

Establece los principios de actuación y las pautas de conducta a los que debe atenerse el comportamiento de Euskaltel, de sus personas y de aquellas que trabajan en su nombre, en sus relaciones internas y hacia el exterior, en su desempeño diario.

Como desarrollo de su Política de Buen Gobierno Euskaltel ha revisado en 2014 sus Políticas, creándose un nuevo Código Ético y de Conducta para la Compañía y empleados que a fecha de realización de esta memoria se ha aprobado por el Consejo para ser implantado en 2015.

- **Código Ético de Proveedores**

Este código se define y difunde entre nuestros proveedores con objeto de trasladar a los agentes de la cadena de suministro nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), así como promover interna y externamente buenas prácticas en clave Responsabilidad Social.

2.5 GOBIERNO DE EUSKALTEL

Nuestros accionistas

A 31 de diciembre de 2014, el capital social de Euskaltel era de 379,6 millones de euros y la prima de emisión ascendía a 79,4 millones de euros.

El importe de los Fondos Propios de la Compañía ascendía a la cifra de 595,2 millones de euros.

Accionariado de Euskaltel a 31 de diciembre de 2014

Accionista	Acciones	%
International Cable B.V.	3.043.234	48,10%
Kutxabank, S.A.	2.710.065	42,83%
Araba Gertu, S.A.	447.053	7,07%
Iberdrola, S.A.	126.538	2,00%
TOTAL	6.326.890	100,00%

Órganos de Administración

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

Junta General de Accionistas

Tal y como establece la legislación vigente, dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio se reúne la Junta General de Accionistas de Euskaltel para aprobar las Cuentas Anuales del ejercicio anterior, censurar la gestión social y resolver sobre la aplicación del resultado (Junta General Ordinaria).

Asimismo, la Junta General de Accionistas se reúne en caso de que las circunstancias concretas del momento así lo requieran (Junta General Extraordinaria), pudiendo celebrarse al año tantas sesiones de la Junta General Extraordinaria de Accionistas como sea necesario.

Consejo de Administración

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

La Junta General de Accionistas ha determinado que el Consejo de Administración de Euskaltel está compuesto por 8 Consejeros (6 hombres y 2 mujeres), todos ellos con voz y voto.

De los 8 Consejeros, 5 tienen el carácter de Consejeros Externos Dominicales, al representar al accionariado de la Compañía, y 3 son Consejeros Externos Independientes, no sujetos ni a la gestión de la Compañía ni al capital.

El Presidente del Consejo de Administración de Euskaltel es Consejero Externo Dominical, pero habida cuenta de sus funciones ejecutivas, tiene la consideración de Consejero Ejecutivo a efectos de retribución. El cargo de Consejero es retribuido. El Secretario del Consejo de Administración no es Consejero.



El Consejo de Administración ha aprobado un Reglamento Interno de funcionamiento (Reglamento del Consejo de Administración), que contiene sus principios de actuación, las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros, con el objetivo de lograr la mayor transparencia, eficacia, impulso y control en sus funciones de administración, supervisión y representación del interés social. En esta línea el reglamento interno recoge disposiciones sobre las Competencias del Consejo de Administración en relación con los consejeros y altos directivos y como regular, analizar y decidir sobre los eventuales conflictos de interés y operaciones vinculadas de la Sociedad con sus accionistas, consejeros y altos directivos así como con las personas vinculadas a ellos. Especialmente en el Artículo 31. Conflictos de interés se indica, sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones de este Reglamento, que las situaciones de conflicto de interés se regirán por las siguientes reglas:

- **Comunicación:** el consejero deberá comunicar al Consejo de Administración, a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, cualquier situación de conflicto de interés en que se encuentre.
- **Abstención:** el consejero deberá ausentarse de la reunión durante la deliberación y votación de aquellos asuntos en los que se halle incurso en conflicto de interés, descontándose del número de miembros asistentes a efectos del cómputo de quórum y de las mayorías.
- **Transparencia:** la Sociedad informará a los accionistas sobre cualquier situación de conflicto de interés en que se hayan encontrado los consejeros durante el ejercicio en cuestión y que le conste en virtud de comunicación del afectado o por cualquier otro medio.
- **No obstante lo anterior,** en aquellos supuestos en los que la situación de conflicto de interés sea, o pueda esperarse razonablemente que sea, de tal naturaleza que constituya una situación de conflicto estructural y permanente entre el consejero y la Sociedad o las sociedades integradas en el grupo, se entenderá que el consejero carece, o ha dejado de tener, la idoneidad requerida para el ejercicio del cargo a efectos de lo dispuesto en este Reglamento.

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.

Comisiones del Consejo de Administración

De conformidad con lo previsto en el artículo 49 de los Estatutos Sociales y en el artículo 19 de su Reglamento, el Consejo de Administración ha constituido las siguientes Comisiones:

Comisión de Auditoría y Control

Naturaleza y funciones: La Comisión de Auditoría y Control es un órgano de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por lo previsto en los Estatutos Sociales y en su propio Reglamento.

El principal cometido de la Comisión es asistir, informar y formular propuestas al Consejo de Administración en las materias que le sean asignadas en cada momento por los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y el Reglamento de la Comisión.

Composición: El Consejo de Administración ha determinado que la Comisión de Auditoría y Control esté compuesta por cuatro Consejeros Externos (dos Dominicales y dos Independientes).

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Control es un Consejero Externo Dominical y su Secretario es el Secretario No Consejero del Consejo de Administración.

Funcionamiento: La Comisión se reunirá de dos a cuatro veces al año para la revisión, con carácter previo a su presentación, de la información económica financiera y de gestión que ha de ser remitida a terceros, y cada vez que la convoque su Presidente por resultar oportuno para el buen desarrollo de sus funciones.

El Presidente convocará la Comisión en todo caso siempre que el Consejo de Administración, o el Presidente de éste, solicite la emisión de un informe o la adopción de propuestas, o cuando lo solicite un tercio de de los miembros de la Comisión.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Naturaleza y funciones: La Comisión de Nombramientos y Retribuciones es un órgano de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por lo previsto en los Estatutos Sociales y en su propio Reglamento. El principal cometido de la Comisión es asistir, informar y formular propuestas al Consejo de Administración en las materias que le sean asignadas en cada momento por los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y el Reglamento de la Comisión.

Composición: El Consejo de Administración ha determinado que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones esté compuesta por cuatro Consejeros Externos (dos Dominicales y dos Independientes). El Presidente de la Comisión de Auditoría y Control es un Consejero Externo Independiente y su Secretario es el Secretario No Consejero del Consejo de Administración.

Funcionamiento: La Comisión se reunirá de dos a cuatro veces al año para la revisión y evaluación ordinaria del estado de las materias que son de su competencia, y cada vez que la convoque su Presidente por resultar oportuno para el buen desarrollo de sus funciones. El Presidente convocará la Comisión en todo caso siempre que el Consejo de Administración, o el Presidente de éste, solicite la emisión de un informe o la adopción de propuestas, o cuando lo solicite un tercio de de los miembros de la Comisión.

Por otra parte, respecto al procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los Consejeros, corresponden a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones las siguientes competencias:

- Establecer y supervisar un programa anual de evaluación y revisión continua de la cualificación, formación y, en su caso, independencia, así como del mantenimiento de las condiciones de honorabilidad, idoneidad, solvencia, competencia, disponibilidad y compromiso con su función, necesarias para el ejercicio del cargo de consejero y de miembro de una determinada comisión, y proponer al Consejo de Administración las medidas que considere oportunas al respecto, pudiendo recabar cualquier información o documentación que estime necesaria u oportuna a estos efectos.
- Examinar, con anterioridad a la terminación del plazo por el que un consejero hubiese sido nombrado, la conveniencia de su reelección, así como su permanencia, en su caso, en las comisiones del Consejo de Administración de las que formase parte.
- Verificar que el consejero a reelegir sigue cumpliendo los requisitos generales exigibles a todo consejero de la Sociedad, de acuerdo con lo establecido en la Ley, así como evaluar la calidad del trabajo y la dedicación al cargo del consejero en cuestión durante el mandato precedente y, de forma expresa, la honorabilidad, idoneidad, solvencia, competencia, experiencia, cualificación, disponibilidad y compromiso con su función.
- Elevar al Consejo de Administración, una vez finalizados los procedimientos descritos en los apartados anteriores, su propuesta (en el caso de los consejeros independientes) o informe (en el caso de los restantes consejeros), sobre la reelección de los consejeros.

Comité de Dirección y Equipo Directivo

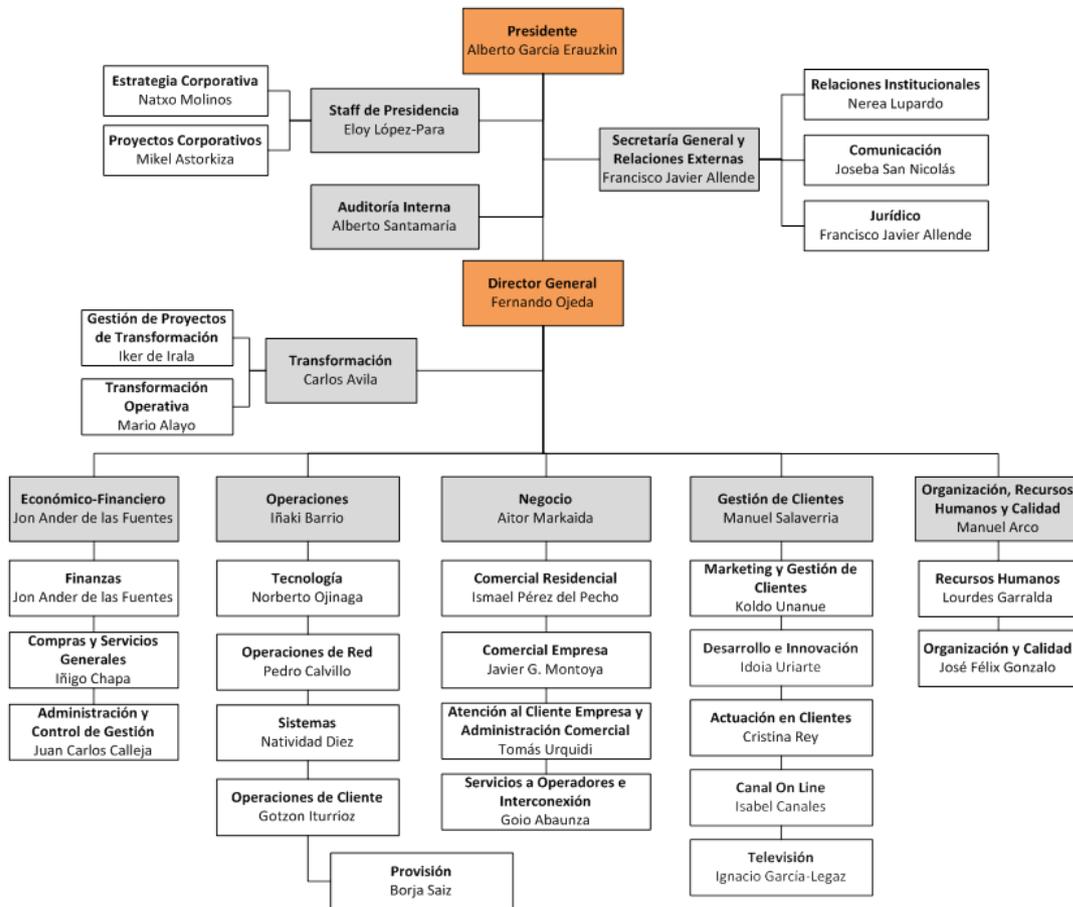
El Comité de Dirección está integrado por el Director General y los Directores de Centros de Decisión. De ellos dependen las Direcciones de Función, todos ellos procedentes de la comunidad local salvo uno, cuyo origen es también de la Unión Europea. Por su parte, el Equipo Directivo de Euskaltel está formado por el Presidente, el Director General, los Directores de Centros de Decisión y los Directores de Función. Euskaltel considera que su política de "puertas abiertas" desplegada a través de su Equipo Directivo, como responsables últimos de las personas de la organización, es la mejor forma de canalizar las sugerencias que éstas pudieran tener en relación al desempeño y marcha de la Compañía.

Participación en otras empresas

Para facilitar la consecución de sus objetivos empresariales, Euskaltel participa en las siguientes empresas: Andornet S.A, Hamaika Telebista Hedatzeko Taldea, Safelayer Secure Communications

Organigrama

A 31 de diciembre de 2014, el organigrama ejecutivo era el siguiente:



Euskaltel ha acometido en 2014 un proceso de Transformación con el objetivo de reforzar su posición de liderazgo en el mercado, continuar aumentando el valor de la compañía y crecer en clientes e ingresos. Para ello ha adaptado su estructura a la estrategia de crecimiento de la compañía y a los criterios de gestión y organización propios de las empresas cotizadas líderes que son referencia por sus prácticas de buen gobierno a nivel internacional. Con este objetivo, durante 2014 se han realizado cambios organizativos y de gestión que podemos resumir de la siguiente manera:

- Creación de una Dirección de Transformación, con el objetivo de impulsar y promover el desarrollo e implementación de proyectos e iniciativas de transformación del negocio para optimizar el posicionamiento de la empresa y maximizar el crecimiento rentable de la misma.
- El reforzamiento de la Dirección Financiera de la Compañía, con la incorporación de un nuevo Director Financiero.
- Adaptación de la organización a las exigencias normativas de Buen Gobierno aplicadas por las empresas cotizadas líderes a nivel mundial, con la creación de una Dirección de Auditoría interna, con la función de velar por el cumplimiento de la normativa, el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión y control de riesgos y órgano normal de comunicación entre la Comisión de Auditoría y Control y el resto de la organización.
- Transformación del Centro de Decisión de Operaciones incorporando las operaciones de cliente, y redistribuyendo internamente las responsabilidades sobre proyectos y la actividad operativa recurrente.
- Alineación del negocio de operadores con el resto de negocios de Euskaltel, integrándose en el Centro de Decisión de Negocio.

Dentro del proceso de Transformación acometido en la búsqueda de una organización que nos permitiera amoldarnos a las actuales necesidades que impone el mercado, se han establecido alianzas tecnológicas a largo plazo con dos compañías referentes en sus sectores:

- En el marco de TI, con GFI, empresa de referencia a nivel mundial, que permite a Euskaltel mejoras de competitividad y estar permanentemente en la vanguardia tecnológica en el área de sistemas de información. Al mismo tiempo, permitirá obtener soluciones diferenciales basadas en un mejor conocimiento del sector y en el uso de las tecnologías más adecuadas.
- En el marco de tecnologías de telecomunicaciones, con ZTE empresa de referencia a nivel mundial, que dota a la red de Euskaltel de una mayor capacidad de transmisión ofreciendo mayor seguridad, un mantenimiento más simple y una gestión de red más eficiente, al tiempo que permite implementar y adaptar los nuevos requerimientos que las tecnologías de telecomunicaciones exigen en cada momento, como aliado adecuado para Euskaltel en la transformación de la red y de los servicios a los clientes.



En ambos casos estas alianzas estratégicas han implicado la transferencia de parte del equipo de Euskaltel a estas compañías con garantías laborales en cuanto a mantenimiento del empleo, de las condiciones laborales actuales, de la antigüedad y de la ubicación geográfica del centro de trabajo. Como resultado de las diferentes acciones de transformación realizadas en 2014 Euskaltel ha cerrado el ejercicio con 352 personas en plantilla.

2.6 COMPROMISOS

Se han identificado otra serie de líneas de acción a desarrollar para impulsar el buen gobierno corporativo que se recogen en este capítulo.

¿En qué vamos a trabajar en 2015?

- ◆ Continuar con la implantación de acciones enmarcadas en la política de Buen Gobierno de la compañía
- ◆ Implantar acciones enmarcadas en el código de Buen Gobierno de las empresas cotizadas
- ◆ Implantar el nuevo código ético y de conducta de empleados
- ◆ Continuar con la implantación del Sistema de Gestión de Riesgos para la prevención de delitos (Defensa Corporativa).

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

Desde el inicio de sus actividades Euskaltel ha ido enriqueciendo sus prácticas de gestión mediante la aplicación de diferentes conceptos tomados de referentes como la Calidad Total, la Excelencia en la Gestión, la Innovación y otros que forman parte del concepto de Gestión Avanzada que es la base de la apuesta de Euskaltel por incrementar su competitividad en un entorno económico en crisis con cadenas de valor cada vez más globalizadas y un mercado con grandes competidores.

Construir un nuevo posicionamiento que genere diferenciación a través de una gestión excelente de las emociones del cliente no se consigue si no se es eficiente con todos los actores de su cadena de valor, que va desde el diseño y desarrollo de sus productos y servicios, su comercialización, hasta su producción, distribución y garantía del servicio; por ello incorpora a su estrategia la gestión de los proveedores clave para la eficiencia operativa en muchos de los procesos de la compañía.

3.1 RELACIÓN CON EL CLIENTE

Nuestros clientes también se están viendo afectados por la crisis por lo que ponemos todo nuestro esfuerzo en desarrollar acciones relacionadas con nuestra estrategia de gestión excelente de las emociones del cliente, gestión que tiene como base la atención y fidelización de los mismos.

Desde las Direcciones de Centro de Decisión de Negocio y de Gestión de Clientes se gestiona todo lo relacionado con la relación comercial con los clientes.

3.1.1 ATENCIÓN AL CLIENTE

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

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

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

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

En el año 2014, las plataformas de atención telefónica de Euskaltel han respondido a un total de 2.042.216 llamadas de clientes, tanto residenciales, como empresas. La red de puntos de venta les ha

	2012	2013	2014
Residencial	1.589.484	1.492.786	1.696.365
Negocios	327.981	325.174	345.851

facilitado atención directa y personal a través de toda la CAPV. Por otro lado, en el segmento Pymes hemos creado un grupo específico para fidelización de empresas y en el segmento Negocios disponemos de una plataforma de Fidelización. En cuanto al segmento Gran Cuenta, cada empresa tiene asignada un Gestor Comercial específico para atenderla personalmente.

La red de puntos de venta de Euskaltel cuenta con:

- 47 Puntos de venta y atención especializada exclusivos de Euskaltel, de los cuales 25 están ubicados en Bizkaia, 17 en Gipuzkoa, 5 en Araba.
- 10 Puntos de venta de atención especializada compartidos con otras marcas, de los cuales 8 están ubicados en Bizkaia y 2 en Araba.
- 1 Corner ubicado en Bizkaia.



Estos puntos de venta son gestionados por uno de nuestros principales grupos de interés: nuestros distribuidores. Los cuales, como se ha dicho anteriormente, son responsables de parte de nuestros procesos tanto de atención al cliente como de la comercialización de nuestros productos y servicios.

Euskaltel a través de su encuesta de sociedad trata de identificar sus expectativas, habiéndose obtenido los siguientes resultados para los atributos que han considerado como más importantes:

Orden	Atributos	Importancia (*)	Resultados (*)	
1	Cumplir las obligaciones legales	4,57	3,71	Cumplimiento Satisfactorio
2	Ser fiel a la misión, visión y valores de la organización	4,57	3,14	
3	Mejorar los productos y servicios que ofrece la organización	4,57	3,57	Cumplimiento Neutro
4	Garantizar la ejecución de los pagos en los plazos acordados	4,57	4,00	
5	Afianzar relaciones comerciales que beneficien a todas las partes	4,57	3,00	Cumplimiento No Satisfactorio
6	Establecer una relación diferencial y cercana con los clientes	4,57	3,14	

(*) Los valores obtenidos están basados en una escala del 1-5

Tomando en cuenta la totalidad de los atributos considerados en la encuesta, el colectivo de distribuidores ha valorado como puntos fuertes de Euskaltel los comportamientos: "garantizar la ejecución de los pagos en los plazos acordados" y "ser tractor en el desarrollo de la sociedad de la información"; y como áreas a mejorar: los comportamientos "garantizar la supervivencia en el largo plazo de la organización" y "contribuir a la generación de riqueza y bienestar social".

Es importante destacar la relevancia, a lo largo de 2014, de la atención a través de la Web y del Foro de Euskaltel, así como, de las redes sociales, como Twitter y Facebook. Señalar que más de la mitad de los clientes con banda ancha utilizan de forma habitual la parte privada de la Web para realizar sus consultas y gestiones.

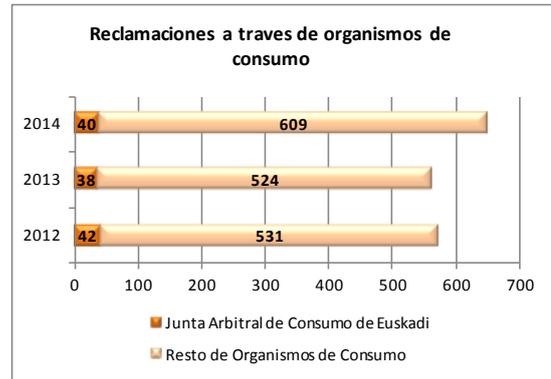
En cuanto a las reclamaciones, éstas se atienden, mayoritariamente, a través de las plataformas telefónicas y de la red de puntos de venta de Euskaltel, con una gestión orientada a la agilidad en la resolución y a recabar la información necesaria para eliminar los focos de incidencias. Asimismo, Euskaltel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

En el año 2014 se recibieron 649 reclamaciones a través de organismos de consumo, con el siguiente desglose:

- 40 desde la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, donde han sido gestionadas
- Las 609 reclamaciones restantes desde el resto de organismos de consumo.

El texto de las comunicaciones públicas comerciales que realiza Euskaltel es contrastado por la Función de Jurídico con las directrices de la legislación de protección al consumidor y de defensa de la competencia. Euskaltel no tiene expediente administrativo alguno por esta razón.

Euskaltel comunica a los clientes de forma ordinaria las tarifas vigentes de los servicios prestados. Toda la información al respecto está disponible en la página Web y puede recabarse, también, a través de las plataformas de atención telefónica o de los puntos de venta. Asimismo, 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. Esta operativa es auditada anualmente por un entidad externa independiente, dentro de la auditoría de Calidad de Facturación establecida por la Orden de Calidad de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI).



3.1.2 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, focus group con clientes, reclamaciones, sugerencias, estudios 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 y del mercado en general:

- **Tracking de Imagen y Publicidad**, basado en encuestas on line que miden la percepción de imagen de marca de la compañía y de la competencia, así como el rendimiento de la presión publicitaria tanto en tv, radio como en Internet.
- **Encuestas de satisfacción** tras cada interlocución telefónica, tanto en los servicios de atención de información y solicitudes como en la atención de averías y reclamaciones.
- **Estudios cualitativos** (pre test de productos, campañas publicitarias,...) que permiten recoger directamente la opinión y adecuación del producto o servicio al cliente, y utilizar el canal y el mensaje más adecuado para llegar a ellos.
- **Estudios Ad Hoc**: conjoints (pricing, adecuación de la oferta, ...), estudios cuantitativos (panel cuotas mercado, mystery call, estudios fuga clientes, escucha usuarios en Internet, ...)

3.2 RELACIÓN CON EL PROVEEDOR

Hacer partícipes de nuestra estrategia a los diferentes agentes de la cadena de valor y en concreto a los proveedores es clave en el marco de la gestión avanzada impulsada por Euskaltel en su clara orientación al cliente. Este grupo de interés, en su diferente composición, son ejecutores de parte de nuestros procesos y por tanto trabajamos para desarrollar estrategias para mantener una relación a largo plazo basada en la transparencia y confianza mutuas, a partir de la veracidad en los procesos de selección y contratación.

Desde los inicios de nuestra actividad como operador de servicios de telecomunicaciones hemos trabajado en potenciar las capacidades y fortalezas de nuestros proveedores, animándoles a incorporar conceptos y metodologías de Gestión Avanzada y mejorar así su competitividad. Euskaltel, a través de su sistema de gestión, trata de identificar las expectativas de sus grupos de interés. En esta línea, hemos incluido en la encuesta de sociedad cuestiones sobre el nivel de satisfacción de nuestros proveedores utilizando los resultados obtenidos para establecer áreas de mejora. En esta encuesta de sociedad se han obtenido los siguientes resultados para los atributos que han considerado nuestros proveedores como más importantes:

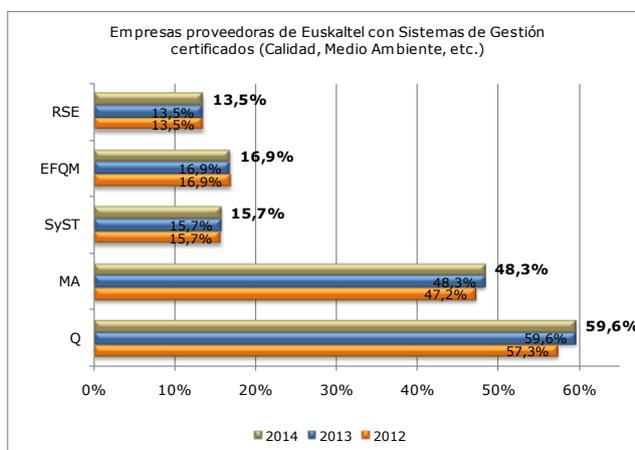
Orden	Atributos	Importancia (*)	Resultados (*)	
1	Mejorar los productos y servicios que ofrece la organización	4,80	3,35	Cumplimiento Satisfactorio
2	Cumplir las obligaciones legales	4,76	4,48	Cumplimiento Neutro
3	Conseguir solidez financiera y solvencia	4,76	3,70	Cumplimiento No Satisfactorio
4	Garantizar la ejecución de los pagos en los plazos acordados	4,73	3,54	Cumplimiento Satisfactorio
5	Garantizar la supervivencia en el largo plazo de la organización	4,69	3,47	Cumplimiento Neutro

(*) Los valores obtenidos están basados en una escala del 1-5

Tomando en cuenta la totalidad de los atributos considerados en la encuesta, el colectivo de proveedores ha valorado como puntos fuertes de Euskaltel los comportamientos "cumplir las obligaciones legales" y "conseguir solidez financiera y solvencia", y como áreas a mejorar los comportamientos "afianzar relaciones comerciales que beneficien a todas las partes" y "mejorar la escucha activa y respuesta profesional".

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

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



Además, periódicamente desde Calidad se les envían comunicados sensibilizando tanto sobre las ventajas de disponer de un sistema de gestión conforme a las políticas de Euskaltel, como acciones para comunicar las buenas prácticas ambientales en el diseño y producción de los materiales suministrados a Euskaltel. Así, en el gráfico anterior se observan los porcentajes de proveedores que tienen certificado su Sistema de Gestión (tomando como base los proveedores considerados como principales, es decir, a los que se realiza el 85% de las compras más los gestores de residuos).

Euskaltel ha continuado en 2014 con la comunicación del contenido de su código ético de proveedores, que busca sensibilizar a la cadena de suministro para desarrollar una relación que excluya prácticas de corrupción y soborno que condicionan la objetividad e independencia de ambas partes.

La relación con los proveedores se coordina desde la Dirección de Compras y Servicios Generales. En 2014, Euskaltel realizó compras a un total de 536 proveedores, de los cuales 281 pueden considerarse significativos (con un volumen de compra superior a los 6.000 €). Atendiendo a criterios geográficos, en el mismo año 2014, un 49,3 % de las compras realizadas por Euskaltel se hicieron a proveedores del País Vasco, y un 50,7 % a proveedores de otras zonas geográficas para la compra de Tecnología (HW, SW) 76%, Contenidos de TV 12%, Servicios 7%, Instalaciones 5%.

Durante el ejercicio 2014, se ha continuado con la sistemática de evaluación periódica de los proveedores con objeto de identificar mejoras en la prestación de los productos o servicios. Euskaltel, en su sistema de gestión, cuenta con una herramienta en la que están acreditados el 100% de los proveedores y sus trabajadores que en nombre de Euskaltel realizan trabajos relacionados con la creación y mantenimiento de nuestras infraestructuras, también conocidos como contratistas. Esta tarea de acreditación, que se realiza previamente a la autorización para el comienzo de los trabajos, supone un compromiso firmado por parte del proveedor, respecto de los trabajadores, de:

- Haber realizado la Evaluación de Riesgos y haber planificado su actividad preventiva.
- Haberles dado de alta en la Seguridad Social y contar con un contrato en vigor.
- Contar con la información y formación necesarias para prestar sus servicios
- Contar con la herramienta, maquinaria y equipos de protección individual necesarios para la ejecución de los trabajos en condiciones de seguridad.
- Contar con un apto médico para esas tareas expedido por un profesional o una entidad u organismo competente en Medicina del Trabajo.
- Disponer de recursos preventivos, con formación mínima de nivel básico, para todos aquellos trabajos que impliquen un riesgo especial, o que incluyan actividades que se pueden agravar por la concurrencia de actividades de manera simultánea o sucesiva.

Todas estas condiciones se harán extensivas a los trabajadores de empresas subcontratistas o trabajadores autónomos, si el servicio contratado con Euskaltel, S.A. no se presta con personal propio.

Durante 2014 se ha trabajado en un nuevo modelo de coordinación de actividades con los contratistas, como consecuencia del marco de relación resultante de la externalización de la gestión de la red (ver Capítulo 2 Gobierno Corporativo/organigrama)

Los proveedores de Euskaltel en 2014 están ubicados en la CE, salvo cinco que están en Suiza (2), Israel (2) y en EEUU (1), por lo que no se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado sobre los mismos en materia de derechos humanos. En el ejercicio 2014 no se han realizado compras a ningún proveedor por un porcentaje superior al 10% del volumen de compras totales.

3.3 COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2015?

- ◆ Desarrollar e impulsar la atención y gestión de clientes a través de la Web
- ◆ Intensificar la satisfacción de los clientes con la atención recibida
- ◆ Desarrollar acciones para la fidelización de los clientes.
- ◆ Seguimiento de la correcta ejecución de los contratos de Outsourcing firmados en 2014

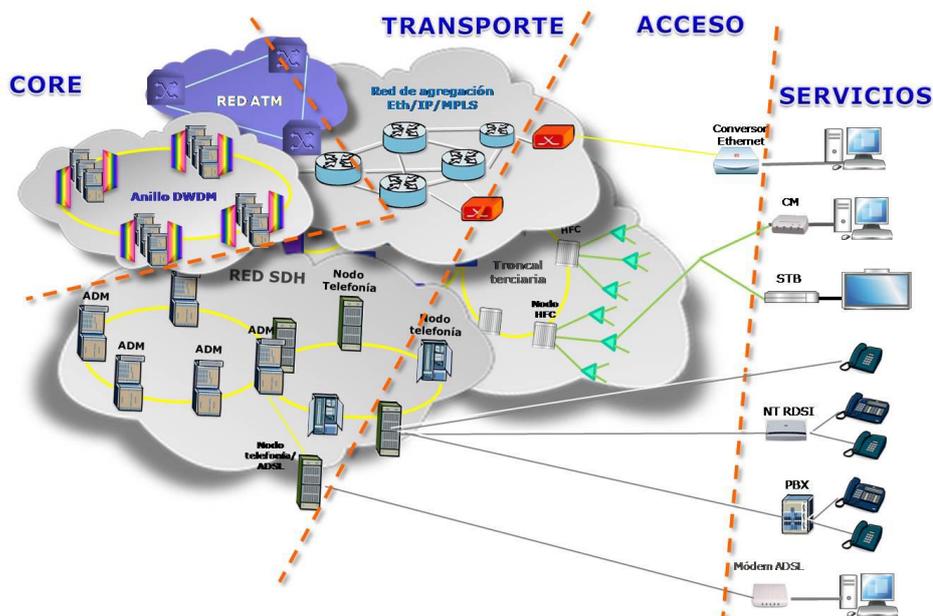
Este capítulo cubre los **Principios 1 y 9** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

4.1 NUESTRA RED

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

Las infraestructuras y equipamientos quedan reflejadas en la siguiente tabla:

ESPECIFICACIÓN	2012	2013	2014
DESARROLLO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES			
Inversiones	97.628	13.062	16.971
Nº de puntos de presencia (nodos despliegue genérico)	1.422	1.421	1426
Líneas de telefonía fija con red propia	384.863	385.604	381.279



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

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

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

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

FIABILIDAD

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

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

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

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

4.2 COBERTURA DE LA RED DE ACCESO DIRECTO

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

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

A finales de 2014, Euskaltel, tenía como potenciales beneficiarios de su infraestructura de red a aproximadamente 837.678 hogares y 157.112 empresas y establecimientos comerciales del País Vasco. Además de en las capitales y poblaciones de mayor tamaño, la red se extiende a bastantes otras por debajo de los 5.000 habitantes e incluso inferior a los 1.000; así, a finales de 2014 ya eran 110 los municipios con red desplegada y que engloban el 95% de la población de la CAPV.

Euskaltel no discrimina su despliegue por el nivel socio-económico de la población cubierta, considerando igual de importantes todas ellas. Este despliegue continuará desarrollándose en los próximos años, 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 lo que respecta al tráfico de datos de banda ancha, estos últimos años se observan crecimientos exponenciales. Cada vez son más los clientes que conectan su televisor a Internet, sus ordenadores realizan más descargas y visitan más páginas con contenidos visuales, aparecen más dispositivos conectados en el hogar como tabletas y teléfonos inteligentes. Este incremento de la demanda obliga a aumentar continuamente la capacidad de las redes tanto de acceso como troncales. En 2014 Euskaltel ha reposicionado las velocidades de la oferta comercial de banda ancha. Como consecuencia de ello, en paralelo ha tenido que redimensionar la capacidad de transporte de sus fibras ópticas realizando lo que se llama desdoblamiento de la red. Es decir, los equipos y medios técnicos se duplican para absorber esos aumentos en la demanda de banda ancha.

4.3 COBERTURA DE LA RED MÓVIL

Euskaltel dispone de todos los elementos centrales de red necesarios para poder ofrecer servicios y desarrollar productos propios relacionados con la telefonía móvil (voz y datos en movilidad) siendo el mayor operador móvil virtual (OMV) del Estado por número de clientes. En 2014, con objeto de mejorar la cobertura geográfica de acceso dentro del Estado y también con el fin de poder disponer de la tecnología 4G, Euskaltel efectuó el cambio de operador de red radio (host) que hasta entonces proporcionaba el acceso radio a nuestro servicio de telefonía móvil. Este proceso ha supuesto un gran esfuerzo, especialmente por parte de las áreas técnicas, para conseguir que se realizara sin que el cliente lo percibiera en la práctica. La preparación de los elementos afectados, es decir, el desbloqueo de la mayor parte de los terminales y la reconfiguración de todas las tarjetas inteligentes (SIM) de los usuarios, se realizó de forma remota sin afección al servicio a principios del mes de enero. Hasta finales de junio se continuó con el proceso de migración hasta conseguir reprogramar más de 325.000 tarjetas SIM. Los acuerdos de roaming –itinerancia– con operadores internacionales se siguen manteniendo y permiten de igual forma utilizar el servicio telefónico móvil durante los viajes.

Por otra parte, dado que somos un operador de móvil virtual con equipamiento (full equipped) como hemos comentado antes, Euskaltel ha podido ofrecer en 2014 sus servicios como enabler –activador– de otros operadores de telefonía fija. Es decir, operadores de telecomunicaciones sin móvil se han convertido en OMV gracias a la infraestructura y los recursos de la red de Euskaltel utilizando todos nuestros recursos del núcleo de la red: gestores de bases de datos de ubicación y servicios, centros de mensajería, centrales de conmutación, máquinas de control del pago, etc.

4.4 COBERTURA DE LA RED WIMAX Y SATÉLITE

Euskaltel continúa 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, a través de un contrato obtenido tras licitación pública del Gobierno Vasco por medio de Itelazpi S.A.

Los clientes que disfrutan de estos servicios –aproximadamente 3190 a finales de 2014– residen o trabajan en ubicaciones en muchas de las cuales no había ninguna posibilidad alternativa de servicios de banda ancha.

Como complemento a la red Wimax y con objeto de proporcionar acceso a Internet a clientes que se localizan en zonas de difícil acceso incluso para esa tecnología, en 2014 Euskaltel puso en producción el servicio de acceso a Internet de Banda Ancha a través de satélite. Para ello ha cerrado un acuerdo de colaboración con la empresa Hispasat, líder en la transmisión de datos por satélite. Se trata de una solución técnica que ha posibilitado ampliar la oferta de servicios de Banda Ancha en zonas rurales mayoritariamente.

4.5 SERVICIOS OTT

A la necesidad de crecimiento de la capacidad de la red también ha contribuido notablemente el lanzamiento al mercado de nuevos servicios de televisión Over The Top: Edonon y el vídeo bajo demanda. El primero permite a los clientes ver los contenidos de la oferta de televisión digital de Euskaltel en cualquier dispositivo portátil como ordenadores, teléfonos móviles y tabletas digitales, independientemente de la ubicación geográfica. El segundo, el vídeo bajo demanda, permite disponer

en el televisor del salón un acceso inmediato a un video club repleto de películas, documentales y series: más de 1000 títulos y 50 canales están disponibles para el usuario.

4.6 CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

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

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



Asimismo, todos los 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 sobre el etiquetado de los envases de los equipos que facilita a sus clientes, según lo establecido 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 envases. Euskaltel participa en Ecoembes, Sistemas Integrados de Gestión para este tipo de residuos.

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

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

4.7 COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2015?

- ◆ Continuaremos con la extensión del despliegue de la red de acceso directo con un plan a tres años que contempla la construcción de aproximadamente 51M nuevas viviendas.
- ◆ Nuevas ampliaciones de la red para incrementar la capacidad de las redes de datos (HFC y de agregación troncal y METRO) para soportar el incremento previsto de clientes y de productos de banda ultra ancha de los accesos Ethernet con fibra óptica, así como mejorar la calidad y garantía del servicio.
- ◆ Comenzar un plan de despliegue de red propia 4G
- ◆ Despliegue de la solución FTTH en polígonos

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

5.1 RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Política y Estrategia Ambiental

La incorporación de la gestión de riesgos en las decisiones de negocio es fundamental para la creación de valor para los grupos de interés y para desarrollar una estrategia que busque el éxito y la sostenibilidad de la empresa y del entorno a largo plazo. Uno de estos riesgos a gestionar son los riesgos ambientales.

Euskaltel busca integrar de manera efectiva la gestión de los riesgos medioambientales en su sistema de gestión, asumiendo que la protección ambiental concierne a todas sus personas y actividades y que se trata de un asunto clave para la sostenibilidad de la empresa, para lo cual define y utiliza un Plan Director de Medio Ambiente como herramienta principal.

El Plan Director de Medio Ambiente 2014-2016 tiene como objetivos generales los siguientes:

- Establecer para este período las líneas estratégicas en sostenibilidad ambiental de Euskaltel.
- Integrar plenamente la sostenibilidad ambiental en el modelo de gestión.
- Hacer llegar la sostenibilidad ambiental a nuestros grupos de interés, con un enfoque especial en nuestras personas.
- Lograr una misión y una visión conjunta de Euskaltel en materia de medio ambiente.

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

- UNE-EN ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos.
- EMAS III: Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales.
- Programa de Ecoeficiencia de la Empresa Vasca 2010-2014 y Estrategia Ambiental vasca de Desarrollo Sostenible (2002-2020).
- Pacto Mundial (10 principios).

Haciendo un diagnóstico de las actuaciones medioambientales de Euskaltel en materia de política interna, transparencia y reconocimiento externo recibido, Euskaltel se posiciona de una manera favorable, según se refleja en el siguiente gráfico:



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

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

ESPECIFICACIÓN	2012	2013	2014
Energía Eléctrica	3.517.500	3.467.932	3.138.967
Gasóleo	109.958	109.421	93.827
Agua y saneamiento	10.038	9.587	11.523
Cables	941.335	355.132	355.794
Materiales (excepto cables) y equipamiento de cliente	8.155.885	4.335.154	5.733.092
Papel y material de oficina	188.865	117.131	95.699
Gestión de residuos (Gestores y Medios)	25.160	20.925	23.040
Consultorías y auditorías	38.638	32.116	28.253

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

Control de impactos ambientales

Desde el principio, Euskaltel ha puesto especial atención a las implicaciones ambientales de los nuevos productos, de forma que se pueda minimizar su impacto ya desde la etapa de diseño. Por ejemplo, en 2014 destacan los análisis realizados a los siguientes productos comercializados:

Producto	Descripción	Segmento cliente
Acceso a internet vía satélite	Conexión a internet de alta velocidad en zonas sin despliegue de acceso directo mediante un acceso vía satélite	Residencial y Empresa
Nueva oferta comercial de TV y servicios de TV	Nuevos servicios y paquetes de canales de TV, que pueden implicar cambios en los equipamientos de cliente (decodificadores)	Residencial y Empresa

El control de impactos ambientales parte del análisis de las actividades que producen o pueden producir impactos en el Medio Ambiente. Posteriormente, cada aspecto ambiental se identifica y evalúa en función de la criticidad del impacto ambiental asociado, que se valora según los tres siguientes criterios: gravedad, cantidad o frecuencia o probabilidad y relevancia.

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

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

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

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

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

Con relación a las emisiones radioeléctricas, Euskaltel presta especial atención al cumplimiento de la legislación vigente en los emplazamientos de banda ancha inalámbrica en entornos rurales (red WiMAX) y en radioenlaces para accesos a clientes. Todos ellos se certifican como conformes con los límites de exposición al público de los campos electromagnéticos procedentes de emisiones radioeléctricas. Además, a través del teléfono de atención al cliente se informa a los clientes sobre la política de Euskaltel en cuanto a los campos electromagnéticos relacionados con los equipos que Euskaltel instala a sus clientes.

Así mismo, aunque Euskaltel no es fabricante, todos los modelos de terminales móviles que se comercializan son sometidos a un proceso de homologación y se exige a los proveedores el cumplimiento de los requisitos de la directiva europea 1999/5/CE (R&TTE) que implica, entre otras, el cumplimiento de la tasa específica de absorción y de los test EMC de compatibilidad electromagnética.

Nuestra empresa cuenta además con un servicio externo para identificar y mantener actualizada toda la legislación relacionada con el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales. Además, nuestro cumplimiento con la legislación ambiental ha sido total, no habiéndose recibido ninguna multa por incumplimiento de las normativas vigentes, sean locales, regionales, o nacionales, asociadas a los temas ambientales.

5.2 COMPORTAMIENTO AMBIENTAL

Euskaltel ha establecido controles operacionales y seguimientos sobre aquellos consumos, residuos y emisiones que considera importantes en relación a la naturaleza de nuestra actividad, tanto si proceden de aspectos ambientales significativos como si no.

En este sentido, en 2014 hemos continuado potenciando las acciones de prevención (minimización en origen y reutilización), frente a las de valorización (reciclaje y recuperación energética) y de eliminación (vertido controlado). En concreto, control y reducción de consumos de energía y recursos naturales (energía eléctrica, gasóleo), reducción de consumo de materiales (papel de facturas y en oficina), reutilización de equipos y materiales (donación de terminales móviles), y la utilización de materiales reciclados (papel reciclado).

Indicadores básicos

ASPECTO		2012	2013	2014	Unidades
CONSUMO DE ENERGÍA					
Consumo eléctrico	Total	27.495,45	28.295,87	28.763,86	Mwh
	Consumo Corporativo	1.966,40	1.923,31	1.790,74	Mwh
	Consumo Productivo	25.529,05	26.372,56	26.973,12	Mwh
Gasóleo	Grupos electrógenos	3,35	3,95	8,40	Toneladas
	Coches de Empresa	57,06	56,32	46,45	Toneladas
	Coches de Empleados	43,29	31,80	20,54	Toneladas
CONSUMO DE RECURSOS					
Agua	Consumo Corporativo	3.125	2.510	2.727	m3
	Consumo Productivo	1.585	1.426	1.627	m3
CONSUMO DE PAPEL					
Papel	Facturas emitidas	64,81	35,36	30,12	Toneladas
	Revistas Publicadas	26,92	12,39	0,00	Toneladas
	Mailings de Publicidad	133,59	93,63	107,05	Toneladas
	Materiales (sobres, impresos)	0,49	0,41	0,24	Toneladas
	Equipos de impresión (oficina)	7,05	6,60	6,90	Toneladas
CONSUMO DE MATERIALES					
Cables	Cables de Fibra óptica	17,15	11,74	9,96	Toneladas
	Cable de Pares	59,62	18,88	22,82	Toneladas
	Cable Coaxial	80,78	26,52	31,16	Toneladas
	Cable Siamés	15,65	7,50	6,95	Toneladas
Equipos	Equipos Banda Ancha	42,60	29,54	39,42	Toneladas
	Equipamiento de TV	95,23	35,68	38,88	Toneladas
	Equipos de Telefonía	10,29	9,85	1,45	Toneladas
RESIDUOS					
Residuos No Peligrosos	Celulósicos (papel y cartón)	45,58	37,85	46,23	Toneladas
	RAEE (eléctricos y electrónicos)	57,01	37,87	40,72	Toneladas
	Pilas alcalinas	0,14	0,12	0,11	Toneladas
Residuos Peligrosos	Pilas botón	310	430	325	gramos
	Baterías de plomo ácido	10,77	6,68	7,23	Toneladas
	Fluorescentes	0,48	0,61	0,39	Toneladas
EMISIONES					
Directas de GEI (alcance 1)	CO2	190,30	189,85	172,78	Ton. CO2 eq.
	CH4	0,25	0,25	0,22	Ton. CO2 eq.
	N2O	2,88	2,84	2,39	Ton. CO2 eq.
	HFC	12,31	147,89	114,03	Ton. CO2 eq.
	PFC	0,00	0,00	0,00	Ton. CO2 eq.
	SF6	0,00	0,00	0,00	Ton. CO2 eq.
Indirectas de GEI (alcance 2)	CO2	6.626,40	4.926,21	5.445,96	Ton. CO2 eq.
Otras emisiones al aire	SO2	0,31	0,31	0,28	Toneladas
	NOX	2,35	2,35	2,13	Toneladas
	Partículas Sólidas	0,24	0,23	0,21	Toneladas
Huella de carbono	Gases de Efecto Invernadero (GEI)	6.832,13	5.267,04	5.735,38	Ton. CO2 eq.

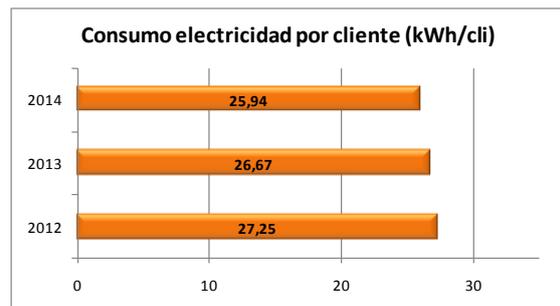
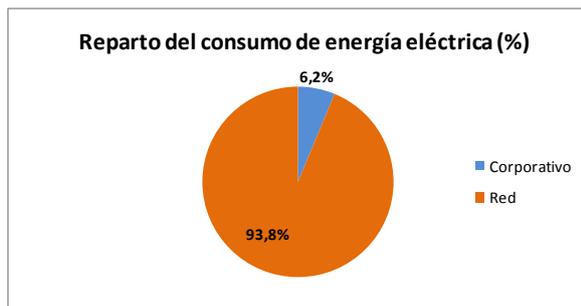
Consumos energéticos y de agua

• Consumo eléctrico

Euskaltel divide el consumo eléctrico en dos categorías principales, según sea su finalidad, distinguiendo entre el consumo corporativo (destinado a personas, tales como luminarias, climatización, PCs, etc.) y el consumo de red o productivo (destinado a los clientes, para darles servicio de telecomunicaciones).

Euskaltel ha definido el Plan de Eficiencia Energética para 2014, que incluye acciones como:

- Con relación al consumo corporativo se han realizado acciones relacionadas con:
 - la sensibilización y publicación de noticias en la intranet corporativa para informar y sensibilizar sobre buenas prácticas relativas al ahorro energético,
 - el apagado automático de luces de zonas comunes y salas de reunión del edificio 809,
 - el proyecto de reducción de luminarias en zonas perimetrales en el edificio corporativo,
 - medidas de ahorro de combustible (ver apartado "Consumo de combustible")
- Con relación al consumo de red se han realizado acciones relacionadas con:
 - el estudio para la racionalización y apagado automático de luminarias en los CPD
 - la optimización de servidores en los Centros de Datos de los edificios 809 y 226.



Aunque el consumo global de electricidad ha aumentado respecto 2013, fruto de las medidas implantadas el consumo eléctrico relativo por cliente se ha reducido un 2,6%.

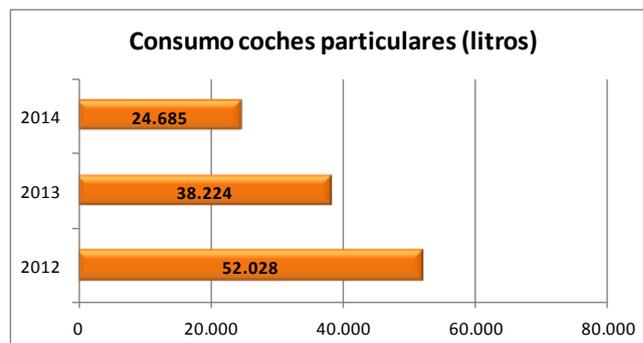
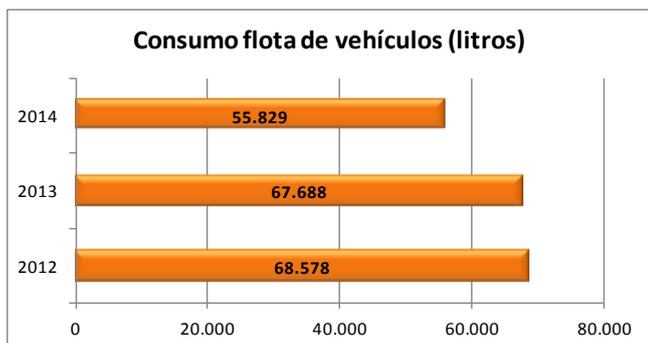
• Consumo de combustible

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

Para tratar de reducir el consumo de combustible, Euskaltel ha establecido un plan de ahorro, que incluye las siguientes medidas:

- Fomento del uso de videoconferencias para reuniones entre empleados de distintas ubicaciones.
- Potenciación de la utilización de vehículos de empresa frente a los coches particulares.
- Utilización de los dos coches eléctricos.

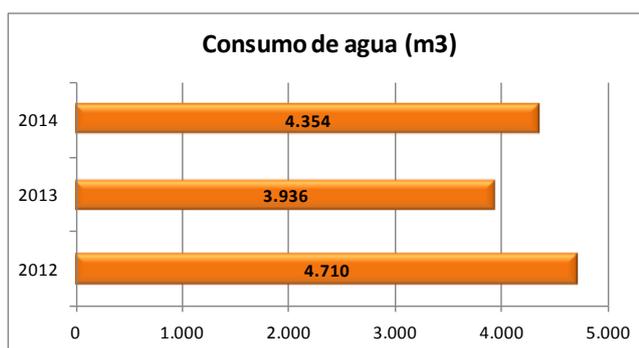
Para los traslados en misiones de empresa, Euskaltel prioriza el uso de coches de empresa frente a los coches de empleados: como en general los primeros consumen menos y emiten menor cantidad de CO₂, se trata de saturar en su utilización los coches de empresa y se limitan los coches particulares para realizar los traslados más cortos. En consecuencia, en 2014 el consumo en los traslados se ha reducido respecto a 2013 en un 17% para los coches de empresa y un 35% para los coches particulares.



- **Consumo de agua**

El consumo del agua se destina a diferentes usos según sean las principales necesidades de los edificios: uso humano, incluyendo también las labores de riego y de limpieza de edificios y de coches (edificio 809), y uso en la refrigeración de los equipos de red (edificio 226).

Siendo el consumo humano similar en ambos años, el aumento del consumo observado en 2014 se debe al descenso significativo de la pluviosidad en 2014, que obligó al aumento de los riegos de los jardines.



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 como operador de telecomunicaciones, se consideran como consumos de materiales más representativos los relativos a los diferentes tipos de cable utilizados para el despliegue de la red y a los de terminales y equipamientos de cliente utilizados para la provisión de servicios a clientes. Para conocer las cantidades consumidas de estos tipos de materiales, se puede consultar la Tabla "Indicadores Básicos".

Euskaltel únicamente compra a sus proveedores material nuevo, no compra material valorizado en ningún caso.

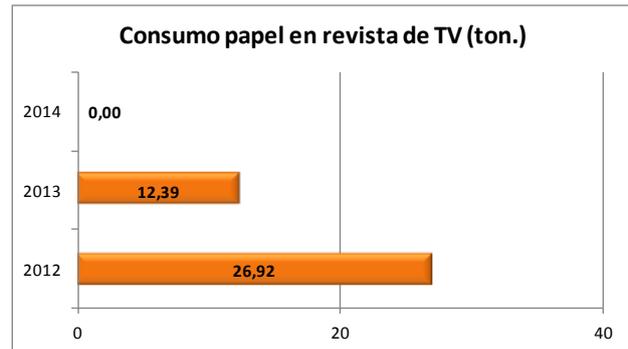
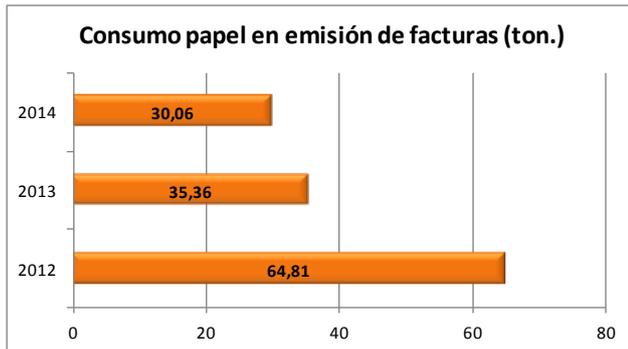
- **Papel consumido y uso del papel reciclado**

Con relación a las actividades administrativas, de publicidad y de comunicación externa, etc., se considera como consumo de material más representativo el consumo del papel. En este aspecto Euskaltel maneja dos objetivos fundamentales: reducción del consumo de papel y uso de papel respetuoso con el medio ambiente.

Con relación a su consumo, actualmente se controla y mide de modo global y no solo el consumido en oficina: se analizan separadamente según su uso en facturas emitidas, mailings publicitarios, materiales de papel y papel usado en equipos de impresión.

Durante 2014 han seguido en marcha acciones iniciadas en años anteriores que continúan influyendo en la reducción de los consumos de papel, destacando principalmente las siguientes:

- Continuación del proceso de migración de clientes a factura electrónica, reduciendo significativamente la impresión y envío de facturas en papel, alcanzando las facturas no emitidas en papel el 76,4% sobre el total durante el mes de diciembre.
- Reducción paulatina hasta alcanzar la completa eliminación en octubre de 2013 de la impresión en papel y envío a clientes de la revista TV on line, utilizándose exclusivamente la página web corporativa de Euskaltel como medio para la consulta de los contenidos y programación de la TV.



Con relación a las características del papel, cabe indicar que Euskaltel utiliza papel respetuoso con el medio ambiente, por ejemplo:

- En los equipos de impresión de las oficinas, se usa un papel que se compone de 3 capas, siendo las externas de papel que proviene de bosques gestionados de un modo sostenible (FSC) y totalmente libre de cloro (TCF), y la capa interna de papel que proviene de fibras recicladas. Además, desde 2013 se ha incluido como requisito de compra su huella de carbono, habiéndose cambiado el proveedor de papel por otro cuyo factor "transporte desde fábrica a cliente" era menor, con lo que se ha reducido su impacto ambiental.
- En la emisión de facturas, la empresa proveedora utiliza únicamente papel libre de cloro elemental (ECF) y procedente de bosques con gestión forestal sostenible (FSC).



Control de residuos

• Residuos de obras e instalaciones

Estos residuos se generan en las obras que terceros realizan para Euskaltel y en su mayoría, se catalogan como residuos inertes, siendo gestionados por las contratatas que desarrollan dichas obras.

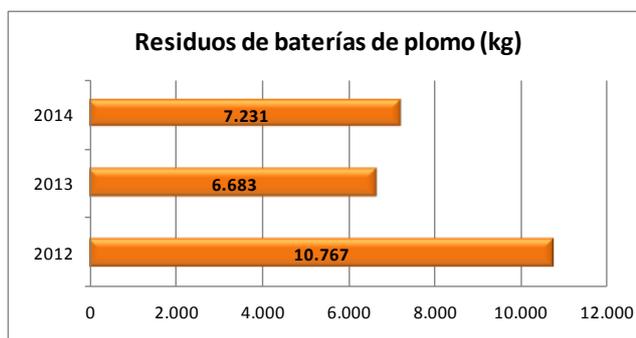
Los residuos que más habitualmente se generan en las obras, instalaciones y operaciones de mantenimiento son: Residuos inertes de obra (tierras, asfaltos, escombros, etc.) y Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos o RAEE (restos de cableado, tales como fibra óptica, coaxial y de pares).

Para controlar dichas obras y actividades, Euskaltel planifica y realiza inspecciones a las contratatas de obra según la metodología establecida en los procedimientos aplicables del Sistema de Gestión Integrado SGE.

- **Baterías de plomo ácido**

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

Para este tipo de baterías Euskaltel tiene implantado un enfoque de alargar al máximo posible la vida útil de los mismos.



En 2014 todos los residuos de baterías de plomo generados se han debido a baterías averiadas, no habiéndose generado residuos debido a fin de vida útil.

- **Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos o RAEE**

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

Para disminuir la generación de este tipo de residuos, Euskaltel impulsa las acciones de reutilización frente a las de reciclado.

Euskaltel trata de poner a nuevo, para su posterior reutilización, aquellos equipos de cliente (decodificadores, cablemódems, routers, etc.) que superan los requisitos establecidos, lo que en 2014 han representado el **35,3%** de los equipos puestos en el mercado. Los restantes equipos se reciclan mediante su entrega a un gestor autorizado de RAEE.

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

RESIDUO / ACCIÓN	DESTINO	unidades		
		2012	2013	2014
Puestas a nuevo				
Decodificadores	Reutilización	9.732	5.913	10.912
Cablemódems		16.068	21.972	32.387
Routers		490	374	640
Entrega a gestor autorizado				
Decodificadores	Reciclaje	7.525	5.460	4.767
Cablemódems		26.099	20.341	28.797
Routers		2.562	3.713	1.835
Teléfonos fijos		9.010	9.204	6.991

Euskaltel colabora con la ONG ALBOAN en la campaña "Móviles por el Congo", ofreciendo de forma gratuita, servicios o lugares en los puntos de venta y oficinas de Euskaltel para la ubicación de los puntos de recogida de teléfonos móviles.

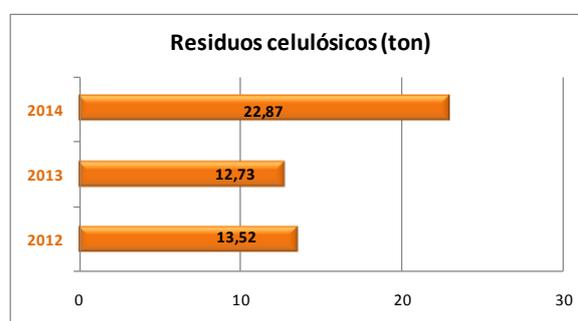


La campaña tiene como finalidad informar, sensibilizar y recoger teléfonos móviles usados entre la ciudadanía de Euskadi para:

- Generar recursos económicos, a través de la venta y reutilización de los terminales recogidos, que serán destinados a financiar proyectos de cooperación internacional en R.D.Congo.
- Implantar un sistema de recogida que facilite la entrega de móviles.
- Dar a conocer la importancia de reciclar estos aparatos.
- Sensibilizar sobre las conexiones entre nuestro modelo de consumo actual y la vulneración de los derechos humanos vinculada a la extracción y control de los recursos naturales en países empobrecidos. (Ver campaña de ALBOAN: www.tecnologialibredeconflicto.org).

• Residuos celulósicos

En los edificios corporativos se producen residuos de papel y cartón, procedentes de la actividad de oficina. Estos residuos son depositados en contenedores específicos y entregados a una empresa especializada en destrucción confidencial de datos, que los transporta a una planta para su trituración y posteriormente los entrega a un gestor autorizado. El incremento de 2014 es debido a labores de reubicación y limpieza en las oficinas con la destrucción y posterior reciclaje de la documentación obsoleta correspondiente.



• Otros Residuos

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

RESIDUOS	Procedencia	Actividad Generadora
Fluorescentes	Sistema de iluminación	Mantenimiento de edificios y de centros de red
Baterías de ion litio (*)	Terminales móviles	Gestión de equipos y Actividades administrativas
Pilas alcalinas (*)	Mandos a distancia (decodificadores)	Gestión de equipos
Pilas botón (*)	Equipos de oficina	Actividades administrativas
CDs y DVDs (*)	Soporte de información	Actividades administrativas

Para conocer las cantidades generadas de estos tipos de residuos, se puede consultar la Tabla "Indicadores Básicos".

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

Cabe destacar que Euskaltel ofrece a sus empleados la posibilidad de entregar los residuos (señalados con * en la tabla anterior) de baterías de móvil, pilas alcalinas, pilas botón y CDs/DVDs generados en sus actividades privadas o en sus hogares, utilizando para ellos los contenedores distribuidos por los edificios.

Euskaltel tiene implantada la separación de residuos de envases en los edificios corporativos, colocando contenedores amarillos para la recogida de este tipo de residuos procedentes principalmente de alimentos y bebidas consumidas por los empleados en las dependencias habilitadas para ello en los edificios corporativos.

Asimismo, Euskaltel está adherido al Sistema Integrado de Gestión Ecoembes para la gestión de los residuos derivados de los envases que pone en el mercado.

Otro de los residuos generados son los restos vegetales después de podas y cortes de césped, y que son utilizados por la empresa de mantenimiento de jardines para la preparación de compost en sus instalaciones.

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

Control de emisiones y vertidos

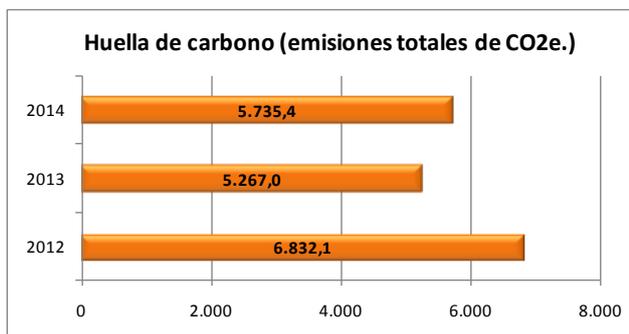
• Emisión de gases

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

Las restantes emisiones que controla Euskaltel son las emisiones indirectas, que provienen de la generación de electricidad consumida por la organización.

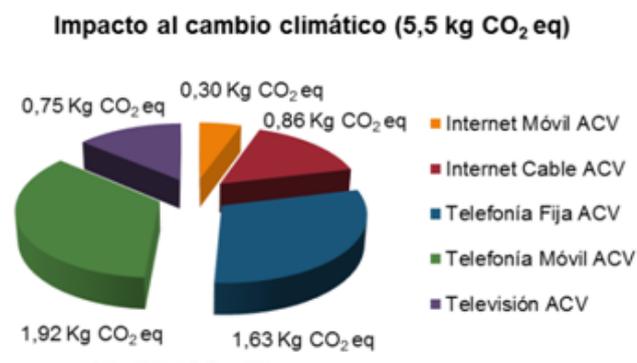
Euskaltel realiza y publica los cálculos anuales de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), define un plan para su reducción y los verifica por un tercero reconocido.

Asimismo, Euskaltel calcula su **huella de carbono** de organización anualmente y elabora los Informes de emisiones de GEI siguiendo los requisitos especificados en la norma UNE- ISO 14064-1:2006, donde se cuantifican tanto las emisiones directas como indirectas.



En ambos casos, Euskaltel calcula las emisiones que son controladas por la organización, tanto las directas que provienen de fuentes pertenecen a la organización (alcance 1) como las indirectas derivadas de la generación de electricidad de origen externo (alcance 2), excluyendo las otras emisiones indirectas de origen externo no controladas por la organización (alcance 3).

Tras consolidar la sistemática para la medición de la huella de carbono de Euskaltel como organización, se ha abordado un proyecto encaminado a conocer el impacto ambiental de los productos/ servicios suministrados, estimando así el potencial de cambio climático que tiene dicho impacto. Durante 2014 se ha procedido a analizar todos los servicios que componen el producto OSOA: telefonía fija, telefonía móvil, internet por cable, internet móvil, televisión por cable.

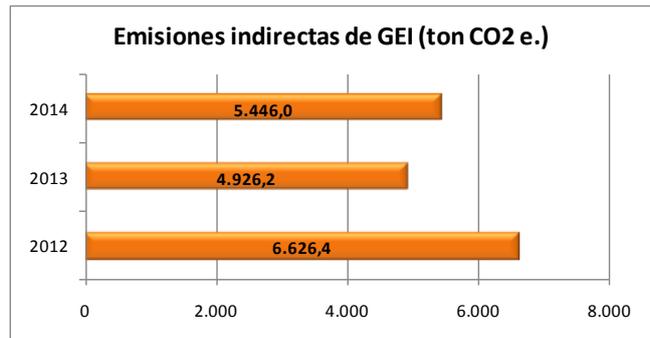
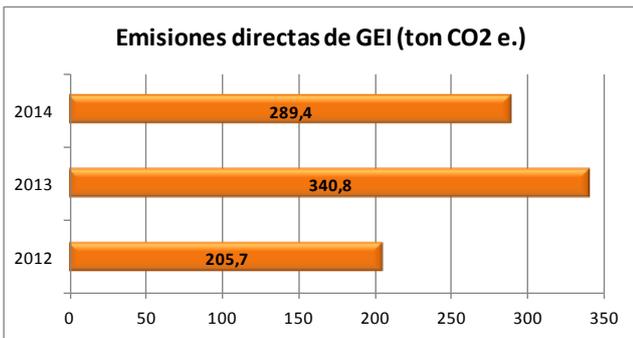


Esto ha supuesto calcular, para cada equipo que interviene en la provisión del producto OSOA, las emisiones de GEI durante su ciclo de vida completo, desde la fabricación del equipo hasta su fin de vida, y teniendo en cuenta su impacto tanto en el fabricante, como en la red de Euskaltel, sin olvidarnos del gestor de residuos, y del hogar del cliente. Para ello ha sido necesario recabar información proveniente de diferentes agentes: información interna, de proveedores de equipos y de otras organizaciones.



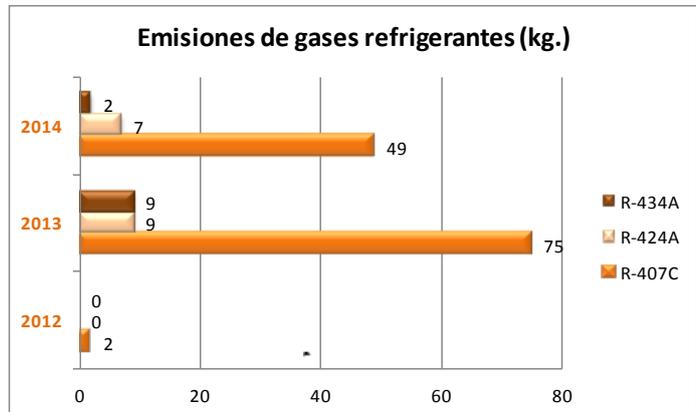
Para 2015 está previsto efectuar el análisis del ciclo de vida del producto Euskaltel wifi, la nueva red WiFi de la que disfrutaban los clientes de Euskaltel para conectarse a Internet en la calle de manera gratuita.

En 2014 las emisiones indirectas han representado un 95% del total de emisiones y han aumentado un 11% respecto 2013 debido al aumento global del consumo eléctrico (ver apartado "Consumo eléctrico") y a la negativa evolución del mix eléctrico español. En cambio, las emisiones directas han sufrido una reducción del 15%, motivado principalmente por la reducción del consumo del combustible utilizado en los desplazamientos por motivos de trabajo (ver apartado "Consumo de combustible").



Para minimizar las emisiones de GEI, Euskaltel establece anualmente Planes de Reducción de emisiones, que principalmente se componen de medidas para la reducción de los consumos de energía eléctrica y de combustible. Las medidas principales implantadas en 2014 se pueden consultar en los apartados "Consumo eléctrico" y "Consumo de combustible".

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



Las emisiones de gases aislantes (SF6) se originan por las fugas o escapes que se producen en los transformadores de alta tensión.

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

• **Vertidos y derrames accidentales**

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

En 2014 no se han producido derrames accidentales, por tanto no se han visto afectadas fuentes de agua, ni ecosistemas

5.3 COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2015?

- ◆ Analizar en el ámbito del Plan de Reducción de emisiones de CO2 la compensación de las mismas.
- ◆ Puesta en marcha del Plan de Eficiencia Energética 2015.
- ◆ Continuar con el análisis ciclo de vida de productos/servicios de Euskaltel.
- ◆ Analizar los impactos de la nueva norma ISO 14001 para su implantación en el Sistema de Gestión Integral de Euskaltel.
- ◆ Desarrollar el Plan Director Ambiental

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

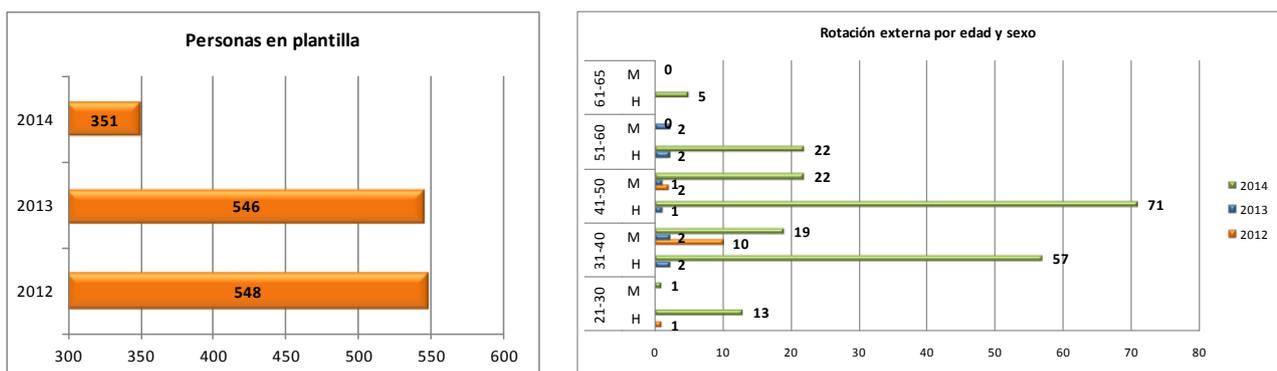
Somos conscientes de que un pilar importante para la sostenibilidad de nuestro negocio son nuestras personas, sus conocimientos, competencias y capacidades son claves para garantizar la competitividad empresarial. En Euskaltel la Dirección de Recursos Humanos coordina todo lo relacionado con las políticas de gestión de las personas que trabajan en Euskaltel.

351 empleados
a **31/12/2014**

Euskaltel, fiel a sus criterios fundacionales, sigue apostando por la estabilidad y continuidad de las personas. Así, el 100% de la plantilla tiene contrato de carácter fijo, indefinido y de jornada completa. Por otra parte, el compromiso y vinculación del equipo humano se manifiesta tanto en los bajos índices de rotación externa, 3,17% en 2007, 2,74% en 2008, 0,72% en 2009, 1,27% en 2010, 0,54% en 2011, 2,37% en 2012(*), 1,8% en 2013 y 9,10% en 2014 (dato que se desglosa de la siguiente manera: 3,28% por las Bajas voluntarias, 5,68% por la externalización (ver capítulo 2 Gobierno Corporativo/organigrama) y 0,14% por Jubilación y Fallecimiento, como en la antigüedad media de la plantilla, catorce años.

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

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



La plantilla de Euskaltel tiene una edad media de 43,5 años, y un grado de cualificación apreciable, pues el 79,77% son titulados universitarios, el 10,25% es personal técnico y el 9,98% 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 y todas están sujetas a una evaluación individual de su desempeño. Las personas sujetas a convenio se les calcula en función del logro de los objetivos fijados en el ejercicio para la empresa, así como por la evaluación individual del desempeño. A las personas no sujetas a convenio se les calcula en función del logro de los objetivos fijados para la Empresa (ver capítulo 1.2 **Ámbito Económico-Financiero: un proyecto sostenible**), para su Centro de Decisión y de sus Objetivos Individuales Específicos (en el caso de los comerciales serán sus Objetivos de Venta) y de una valoración de su desempeño.

El gasto salarial de Euskaltel (en miles de euros) ha sido de 31.708 en 2012, de 34.379 en 2013 y de 30.318 en 2014.

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

Conciliación de la vida laboral y personal

Como apuesta por la conciliación de la vida laboral y personal, Euskaltel plantea la relación laboral desde el principio de flexibilidad, tanto en lo que se refiere a los horarios de entrada y salida, como en lo relativo a ausencias o solicitud de permisos y licencias por causas sobrevenidas. En esta línea han surgido nuevas iniciativas en el marco de la política de conciliación e igualdad, al haberse puesto en marcha una acción de traslado temporal al centro de trabajo más próximo al domicilio familiar en los meses de verano o al haber abierto la posibilidad de una aplicación flexible del permiso sin sueldo de 15 días para los casos de familias de Euskaltel que participen en los programas de acogimiento en verano de niños de Chernobil, Saharaguis, etc

Como resultado de su política de flexibilización en la gestión de sus personas en Euskaltel, 64 personas, un 18,23% de la plantilla, han disfrutado de reducción voluntaria de su jornada laboral por cuidado de menores, siendo, a 31 de diciembre de 2014, 36 personas las que continúan con dicha reducción. El permiso de paternidad es de 35 días, pudiéndose disfrutar 7 de ellos de forma flexible durante los nueve primeros meses de vida del bebé.

La Compañía ha continuado en el año 2014 con un programa de prejubilaciones a partir de los 58 años, con la finalidad de acercar de una manera poco traumática a los trabajadores a su jubilación a través de una compensación de rentas y el mantenimiento de una serie de prerrogativas similares a las que tendría trabajando.

Diálogo con la representación sindical

El convenio colectivo de Euskaltel 2009-2013 se ha prorrogado a 2014, el 79,77% de la plantilla está sujeta a convenio.

Fruto de las negociaciones con los representantes de los trabajadores el 16 de abril de 2014 se firmó un Acuerdo Marco de las Condiciones Laborales para las Personas a transferir en los Procesos de Externalización de Euskaltel con vigencia desde el 16 de abril de 2014 y hasta el 31 de diciembre de 2017.

Este Acuerdo se concreta con la firma, en fecha 26 de Junio, del Acuerdo Tripartito entre la empresa GFI, Euskaltel y la RLT para la Externalización del departamento de Desarrollo y Operación de Sistemas; y en fecha 28 de noviembre del Acuerdo Tripartito entre la empresa ZTE, Euskaltel y la RLT para la Externalización del departamento de Desarrollo y Gestión de Red. Ambos procesos han supuesto la transmisión de 176 personas.

La dirección de Euskaltel ha comunicado a través de la intranet, en la parte de información corporativa, todos los acuerdos del Comité paritario (Dirección-RLT) de seguridad y salud, así como los acuerdos y actas de la comisión de formación, que se derivan de la negociación colectiva.

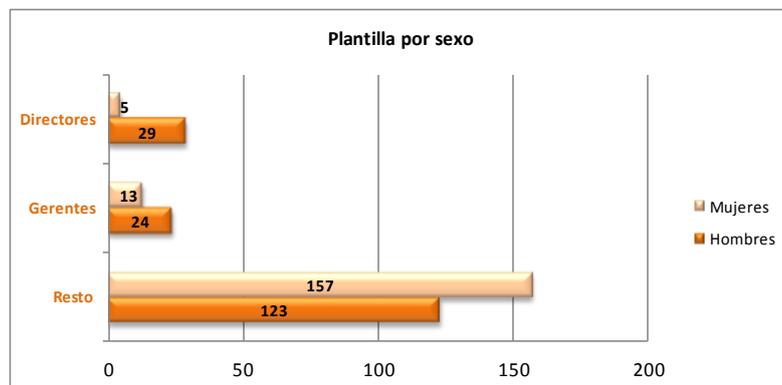
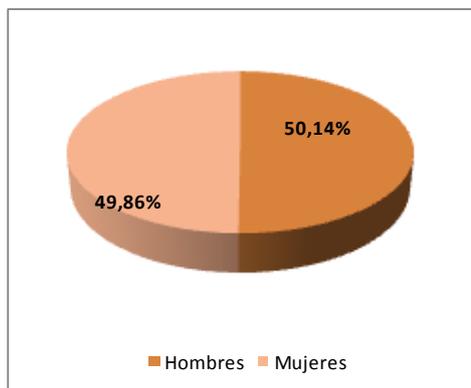
Integración de personas discapacitadas

Euskaltel da cumplimiento a lo establecido en la Ley 13/1982, de 7 de Abril (LISMI) a través tanto de la creación de empleo directo e indirecto a través de centros especiales de empleo, como de la puesta en marcha de medidas alternativas, contempladas en dicha Ley.

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

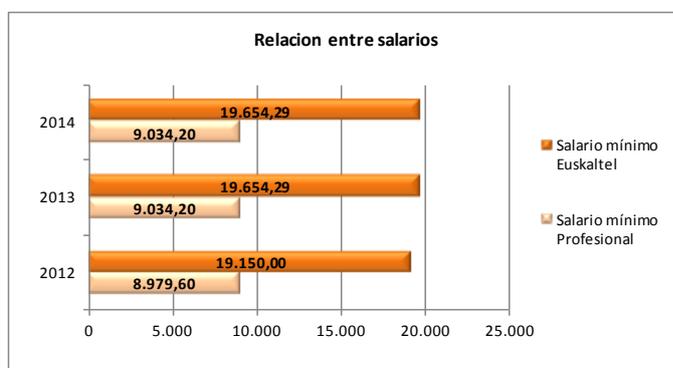
Igualdad de oportunidades

La plantilla de Euskaltel está integrada por un 49,86% de mujeres y un 50,14 % de hombres.



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

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



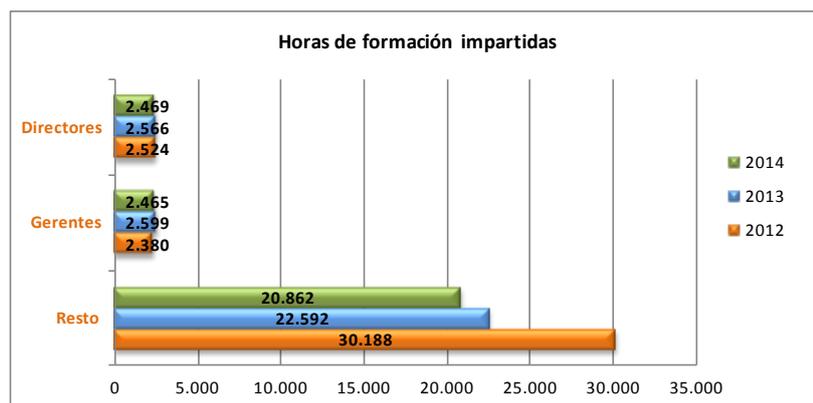
	Resto	Gerentes	Directores
>50	23	3	17
46>=50	44	17	11
41>=45	108	13	5
36>=40	82	4	1
31>=35	19		
26>=30	4		
<=25			

Además y con objeto de ir adaptándonos y evolucionando en nuestros compromisos de igualdad el cuadro de mando de RRHH ha pasado a incluir en los indicadores necesarios la perspectiva de género.

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

6.1 FORMACIÓN Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN

Las acciones formativas han supuesto un total de 25.796 horas en el año 2014, lo que equivale a algo más de 73 horas por persona, ya que durante este año ha disminuido el número de personas en plantilla debido, entre otras razones, a la externalización de servicios realizada, pasando de una plantilla de 546 en 2013 a 351 en 2014. El plan de formación se ha dividido en cuatro grandes bloques, atendiendo a los objetivos y los destinatarios de la actividad: formación en competencias personales; formación en habilidades directivas y de gestión; formación técnica o para técnicos y formación técnica para no técnicos.



Ello supone un promedio en el año 2014 de 73 horas de formación por Director, 67 horas por Gerente y 75 horas en cuanto al resto de personas de Euskaltel.

Formación en euskara

En 2014 se ha seguido avanzando en el desarrollo del "Plan de euskara" abierto a todos los empleados, ya consolidado en la Compañía. En el ámbito interno, se ha conseguido que en 2014 un 45 % de los empleados acrediten un perfil igual o superior de HABE 9.

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

EUSKARA	2012	2013	2014
Nº de horas de formación de Euskara	5468	4460	6556
Nº de personas participantes	82	70	69

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 un Organismo que representa el 100% de los empleados de Euskaltel y en el que participan cinco delegados de prevención y representantes de la Compañía.



La formación en materia de prevención es específica en función del puesto de trabajo. Desde el día de su incorporación, Euskaltel informa a las personas de los riesgos de su puesto de trabajo e imparte la formación necesaria en cada caso. Además, con carácter general, se evalúan los riesgos que podrían desencadenar una emergencia y se realiza un simulacro de evacuación en los edificios ocupados por personal de Euskaltel.

En el portal del empleado se dispone de información sobre las medidas de emergencia en caso de incendios y otras eventualidades, así como información sobre los riesgos específicos relacionados con cada uno de los puestos de trabajo y las normas de prevención de aplicación relacionadas. Además se realizan auditorías internas y externas verificando aspectos ambientales, de calidad, y de seguridad del personal implicado en tareas de campo para la prestación de los servicios de Euskaltel.

Siniestralidad laboral

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

En cuanto a la accidentalidad, a lo largo de 2014 han tenido lugar únicamente tres accidentes: dos de ellos con baja y uno sin baja. Sin embargo, los dos accidentes con baja, pese a no haber provocado lesiones graves, han requerido un periodo de recuperación largo, lo que ha repercutido en un aumento significativo del Índice de Gravedad anual. Nuestra accidentalidad sigue siendo tan baja, que cualquier eventualidad produce una gran variación en los indicadores.

A la hora del cálculo de la tasa de absentismo, que en 2014 ha sido del 2,35%, se han tenido en cuenta las horas perdidas por baja por enfermedad común.

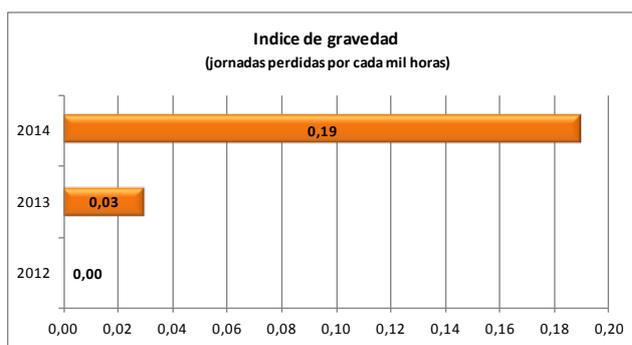
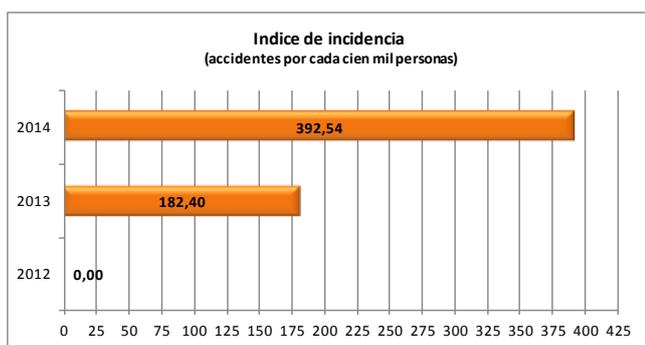
Para finalizar, podemos añadir que ningún trabajador de Euskaltel, desde su fundación, ha sufrido nunca un accidente mortal por causas laborales.

Coordinación de actividades

Fruto de la externalización realizada en cuanto al Desarrollo y Gestión de la Red, ha sido necesario revisar el modelo de supervisión de las actividades llevadas a cabo por algunos de nuestros proveedores con objeto de mantener nuestra política de seguridad y salud integrada en nuestro sistema de gestión.

Atención a la salud de las personas

Analizada la actividad de Euskaltel no se ha considerado que como consecuencia de la misma se deriven enfermedades graves que puedan afectar a sus trabajadores, sus familiares o la comunidad en general. No obstante la atención a la salud de las personas contempla el aspecto preventivo y la atención en caso de accidente. Desde el punto de vista preventivo, Euskaltel practica reconocimientos médicos en función de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo. En 2014, el 70,91% de la plantilla ha acudido a realizarse un reconocimiento médico y, de ellos, el 87,46% lo realizó también el año anterior, lo que redundará en un mejor seguimiento de la evolución de su salud.



En el marco del grupo de trabajo de PRL de Ametic del que forma parte Euskaltel, se ha empezado a trabajar en el concepto de empresa saludable realizando tareas de benchmarking en cuanto a las acciones ofrecidas a la plantilla relacionadas con el bienestar y no directamente con la salud laboral.

6.2 COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS

Comunicación interna

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

Existen diferentes herramientas o canales que facilitan el flujo de los mensajes y favorecen la integración, la motivación, el desarrollo profesional y la productividad.

Junto a la Intranet Corporativa, se celebran reuniones (reuniones internas de equipo, de cada Centro de Decisión, de la Presidencia y Dirección General con todas las personas para comunicar decisiones estratégicas o cambios organizativos). Con carácter general, los cambios organizativos son comunicados, previamente a su oficialización en el organigrama de la Compañía que se cuelga en la intranet, a las personas afectadas y después al área afectada, sin que exista un periodo mínimo de preaviso.

Euskaltel desarrolla una actividad de comunicación interna con el objetivo de compartir los objetivos y estrategias entre todas las personas, así como de fomentar su orgullo de pertenencia. En 2014 se ha iniciado la comunicación periódica desde Dirección General de los proyectos y logros más importantes de la Compañía a través de las News-Letter.

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

Acción social interna

Durante todo el ejercicio 2014 se ha continuado con la promoción e integración de los empleados en las diferentes iniciativas enmarcadas en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial de Euskaltel.

Con este enfoque se ha participado en el impulso de la iniciativa organizada por una familia vizcaína para la recogida de 'Taponos Solidarios', cuya conversión en dinero es destinada a sufragar los gastos médicos y la compra de dispositivos para mejorar la movilidad de un niño.

Euskaltel colabora con la ONG Alboan en la campaña "Móviles por el Congo", facilitando la recogida de teléfonos móviles usados en los edificios corporativos, para la obtención de fondos para sus fines. (ver capítulo 5 "Medio Ambiente")

También se ha colaborado con el Telemaratón solidario de EITB, que en sus últimas ediciones se ha enfocado a la investigación del cáncer infantil y de los trasplantes de órganos y tejidos. Con este motivo, los empleados se han unido de nuevo en una cuarta edición del calendario solidario de Euskaltel. Además de protagonizar las imágenes, la recaudación por su venta entre los propios empleados y sus familiares fue a parar a dicho objetivo médico.

En el año 2014 se ha continuado con el desarrollo entre los empleados de Euskaltel del Plan Familia conjuntamente con la Fundación Adecco, cuyo objetivo es apoyar a aquellos empleados con problemas de discapacidad entre sus familiares para procurarles programas de inserción laboral y de ocupación de ocio-tiempo libre.

También se ha celebrado la undécima edición de la Fiesta de Olentzero para los hijos de los empleados de Euskaltel con motivo de las festividades navideñas, reforzándose el encuentro entre empleados y familias de Euskaltel.

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 154.903,99 euros anuales.
- Seguro de accidentes: supone una prima anual de 20.427,22 euros.
- Ayuda por familiar discapacitado: 165,16€/mes por familiar, habiendo un total de diez familias afectadas por lo que el coste total de esta ayuda asciende a 19.819,20 euros anuales.
- Ayuda Plan Aflora a empleados con discapacidad funcional: 175€/mes por persona, tras tres procesos de declaración de Invalidez Permanente, el número de personas afectadas es de una. Por tanto el coste total de esta ayuda asciende a 2.100 euros/año.
- Un Plan de Compensación Flexible que permite obtener un mayor rendimiento a los ingresos de los empleados mediante la contratación o compra de una serie de productos.

6.3 COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2015?

- ◆ Avanzar en el concepto de empresa saludable.
- ◆ Avanzar en el desarrollo de la política de Igualdad y Diversidad.
- ◆ Avanzar en la aplicación de medidas de conciliación a través de la flexibilidad.

Este capítulo cubre los **Principios 1, 6, 9 y 10** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

7.1 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Durante el 2014 Euskaltel ha desarrollado numerosas actuaciones en el ámbito institucional de la CAPV. Pese a que los presupuestos en las empresas han sido revisados y ajustados con carácter general, sobre todo en las áreas que inciden en reversión social y marketing, con el fin de acomodar la actividad empresarial a la realidad de mercado, Euskaltel ha permanecido estable en su objetivo de colaborar con la Administración Pública Vasca en un número importante de proyectos y actividades. Con ello se revalida el objetivo y la convicción de que la colaboración público-privada no siempre tiene por qué ser de carácter exclusivamente económico sino que puede articularse en un abanico amplio de sinergias como la generación de nuevos proyectos empresariales y de emprendimiento, programas de formación y divulgación de las nuevas tecnologías, estudios y reflexiones sobre acceso a empresas y zonas residenciales, cesiones de infraestructuras y otra serie de actuaciones en las que ambas partes encuentran oportunidades de mejora y eficiencias.

De las actuaciones realizadas el 40% han sido de contexto empresarial, el 25% de instituciones y empresas y el 10% de actividades derivadas de la actividad de patrocinio.

Estas intervenciones deben producirse en el contexto de actuación de una empresa con un fuerte arraigo en el territorio, con un alto impacto en las actividades que desarrolla y sin alterar su "core de marca corporativa", al objeto de seguir siendo una empresa cercana, comprometida y con una clara vocación de ser y estar presente en los hechos tecnológicos de su mercado natural, Euskadi.

El contexto de resistencia al consumo y la todavía evidente precariedad laboral sigue manteniéndose vigente y esto conduce a la toma de decisiones, en algunos casos, excesivamente cortoplacistas. Ese es uno de los grandes riesgos en los proyectos que precisan periodos de incubación más largos, o que precisan aprobaciones de inversiones a tres o cinco años vista. Este tipo de estrategias del corto afectan a la innovación y al emprendimiento, debilitan la tensión académica y empobrecen la creatividad. Es éste, por tanto, un dato complicado para las empresas que trabajamos la tecnología desde la innovación y desde la adaptación constante a las exigencias de los usuarios. En esta actividad se requiere de laboratorio, de pensamiento científico y de inversiones sin rentabilidades inmediatas.

Cuando este posicionamiento no puede abordarse desde la individualidad, la clusterización o las actuaciones consorciadas se manifiestan como una vía de salida a los proyectos de tecnología e I+D.

Por ello, Euskaltel actúa en un número importante de entidades locales y estatales, estando presente en los órganos de gobierno de Izaite (Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad), de Innobasque (Agencia Vasca de la Innovación), de Kontsumobide, del de AOC (Asociación de Operadores de Cable), de EIKEN (Cluster Audiovisual), de GAIA (Asociación Cluster de Telecomunicaciones), de la Fundación Euskalit, del Basque Ecodesign Center, de APD, de Adegí, de Cebek y de SEA. Es una participación ejecutiva y activa la que se viene desarrollando dentro de esta variedad de organismos.

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA



En relación a los escenarios de participación de Euskaltel en la actividad institucional y de patrocinios durante el año 2014, hemos destacado:

Ámbito familiar

Euskaltel cuenta con una amplia base de clientes-familias. Consciente de este hecho de mercado trabajamos en numerosas actividades que rodean el entorno familiar, participando en aquellos encuentros que socializan este fenómeno asociativo; Acción familiar en Bizkaia, Hirukide o Asociación de Familias Numerosas que extiende su radio de actividad en las tres provincias vascas, la jornada de Kirol Eguna-Día del Deporte que tiene lugar en Bilbao y que es un magnífico momento para poner en valor el deporte en familia y la sensibilidad por colectivos con problemáticas de discapacidad.

Asímismo, Euskaltel ha participado en las fiestas de Donostia y Bilbao programando actividades de carácter familiar y no olvidando la importancia de las tecnologías en el desarrollo y participación en los eventos. Euskaltel ha patrocinado los fuegos artificiales en las dos capitales vascas, entre otras actividades.

Otros eventos en los que ha participado el público familiar son Denon Eskola, el Día de la Escuela Pública Vasca.

Integración e Igualdad

En esta materia se ha continuado la línea de participación en aquellos actos y eventos que han promovido la integración, el respeto a la diversidad y la igualdad entre hombres y mujeres.

Dentro de esta filosofía, Euskaltel participa en la red DenBBora que trata de sensibilizar en los nuevos usos del tiempo provocando reflexiones y debates sobre las buenas prácticas en materia de conciliación, innovaciones sociales, mujer, recursos y tiempo. Euskaltel instauró hace ahora cuatro años la jornada continuada con sus personas dentro de un programa pionero avalado por Gobierno Vasco. Desde entonces han sido numerosas las intervenciones de la compañía en programas diversos para contar de primera mano la experiencia abordable de horarios flexibles y la incidencia de estas decisiones en la mejora de la productividad y satisfacción de las personas. Una de ellas es la colaboración abierta con la Presidencia por la Racionalización y Normalización de Horarios donde el caso Euskaltel ya ha sido planteado en varias ocasiones.

También hemos participado en AED, la Asociación de Empresarias y Directivas de Bizkaia, donde Euskaltel ha participado a nivel de jurado, conociendo de primera mano los proyectos empresariales liderados por mujeres empresarias así como en la entrega de reconocimientos a las mismas.

Hemos cumplido y formalizado anualmente la cuota de contratación de personas con discapacidad que deben trabajar en plantilla a través de las medidas de excepcionalidad que aporta la LISMI, Ley de Integración Social de personas con discapacidad.

También hemos trabajado conjuntamente con la Fundación Basque Team, BAT, que impulsa el deporte en las mujeres así como en las personas con discapacidad.

Hemos celebrado el llamado Kirol Eguna-Día del Deporte en Bilbao donde destacó en la edición 2014 el Torneo de Fútbol 4 por la inclusión de personas con discapacidad intelectual organizado conjuntamente por la Fundación Athletic y Euskaltel. Los equipos estuvieron compuestos por personas con discapacidad intelectual, por veteranos del Athletic Club y por personalidades del mundo institucional y deportivo. Con estas actuaciones, Euskaltel trata de aportar un pequeño grano de arena en la labor de sensibilización de la discapacidad como ejemplo de superación y con el ejemplo del deporte como elemento integrador.

En 2014 un 32% de las personas de la plantilla han acudido de forma voluntaria a alguna de las jornadas sobre sensibilización que se han desarrollado en Euskaltel sobre temas como : diversidad sexual, nutrición y salud, maternidad y deporte, defensa corporativa y responsabilidad social. El objetivo no es otro que aportar a la plantilla charlas o coloquios que aporten información válida, tanto para su vida personal como profesional. Se trata de crear y provocar entornos de reflexión abiertos, relajados donde compartamos los conceptos de diversidad de una manera colectiva.

Previamente a esta jornada se celebraron otros encuentros con carácter previo donde se hablaba de la conciliación en deportistas de alto rendimiento y de alimentación y bienestar.

Deportes

En el ámbito deportivo hemos continuado manteniendo una alta participación en el patrocinio del fútbol en el que hemos incorporado el patrocinio al Eibar, S.D. Con ello conseguimos dos objetivos: uno, ser patrocinadores de la primera división de fútbol, partiendo del efecto emocional y mediático que tiene el patrocinio al fútbol, y dos, mantener la presencia territorial en la CAPV.

No es éste el único ámbito que trabaja Euskaltel a nivel deportivo. Patrocinamos la Milla Marina Femenina en Bilbao, la Behobia San Sebastian, la Bilbao-Bilbao, entre otras.

Pero más allá del fútbol y de su valor mediático, también hemos valorado los deportes minoritarios que tanto arraigo tienen en nuestra sociedad, como son el surf, a través del patrocinio de las más de 15 pruebas y campeonatos organizados por la Federación EHSF (Euskal Herriko Surf Federazioa) en la costa vasca, sin olvidar el valor de las pruebas de montaña, o la pelota. Todos ellos son vehículos para la transmisión de los valores vinculados a Euskaltel como son, el esfuerzo, trabajo en equipo, salud, naturaleza...

Experiencias

Derivadas del patrocinio se han abierto un amplio abanico de posibles experiencias que vinculan de una manera especial los patrocinios con el cliente. Es el mundo de los intangibles, de lo inalcanzable. Aquello que no se puede adquirir de una manera fácil o sólo con dinero.

Hemos mantenido esta vía porque nos sirve para testar con los clientes el acierto o no de los patrocinios en los que participamos y aquellos clientes que los disfrutan adquieren un nivel de pertenencia más elevado hacia la compañía.

Educación, cultura y euskera

Hemos mantenido en vigor los acuerdos con la Federación Vasca de Ikastolas para trabajar en la promoción y uso del euskera

Gozatueuskaltel.com

Gozatu ya ha cubierto una tarea de ser el espacio de encuentro entre Euskaltel y sus acciones de reversión a la Sociedad. En esta web contamos y dejamos la huella del paso de Euskaltel en un sinfín de pequeñas y grandes actividades en el entorno del mercado natural. Ahora toca potenciarla y hacer de ella una herramienta más global y a la vez, más cercana y útil. Es la zona de interacción social por excelencia. Este espacio busca el encuentro del consumidor con el mundo Euskaltel, con la cultura, el ocio, los sorteos, los prescriptores, historias compartidas, recomendaciones, imágenes de eventos, actos sociales. Este espacio busca la identificación de los consumidores y usuarios con el mundo de los intangibles. Buscamos captar la atención y participación de los clientes o potenciales clientes y que se sientan representados por los patrocinios y eventos en los que actuamos.

7.2 FUNDACIÓN EUSKALTEL

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

Durante el 2014 se ha realizado un trabajo exhaustivo en el que se han involucrado diferentes áreas de la compañía con el objetivo de redirigir la visión y los objetivos de la Fundación y adaptarse así a las nuevas sensibilidades y exigencias de la sociedad.

Junto a la reformulación de los objetivos, y como reflejo de la nueva orientación, la Fundación Euskaltel ha adoptado una nueva marca. A partir del año 2015 será '**Euskaltel Konekta**'.

Euskaltel Konekta contribuirá a crear y fomentar la conexión entre personas, empresas e iniciativas en el contexto del uso de las TICs, atendiendo a los siguientes objetivos estratégicos:

- Impulsar la relación de los jóvenes con las TICs.
- Tener presencia en la sociedad vasca (personas y empresas).
- Ser un referente en el sector de las TICs en la CAPV.
- Proyectar la imagen de globalidad de manera interna y externa a la CAPV.

A su vez Euskaltel Konekta tendrá personalidad propia y será una herramienta que contribuya a la marca Euskaltel. Este nuevo enfoque comenzará a redefinir a la Fundación Euskaltel durante el año 2015.

Impulso a la estrategia de Euskaltel

Como impulso a la estrategia de Euskaltel de favorecer la compartición de conocimiento digital y dar soporte a las nuevas industrias digitales, a la vez que consolidar el posicionamiento en el ámbito del entretenimiento y el ocio, la Fundación Euskaltel ha continuado desarrollando proyectos en 2014 que han permitido cubrir un aspecto de ocio con aportación tecnológica, fomentando la versión más divertida y juvenil de las tecnologías.

Las actividades realizadas en 2014, son las siguientes:

- **Euskal Encounter 22**

Del 24 al 27 de Julio del 2014 se celebró la 22ª edición de la Euskal Encounter, que reunió a más de 7.000 aficionados a la informática y los videojuegos.

La Euskal Encounter es la party más veterana del estado Español y se encuentra entre las parties más grandes del mundo.

Entre sus jóvenes participantes encontramos personas de más de 15 países diferentes y de todas las comunidades autónomas. El 45% proviene de la CAPV, el 50% del resto del Estado y un 5% de otros países.

En la Opengune, la zona de Stands, Conferencias y Talleres de la Euskal Encounter, abierta a todo el público, se ha mantenido el acuerdo estratégico con Empresa Digitala para reforzarla con una serie de talleres y conferencias dirigidas a las empresas Vascas. Más de 10.000 personas pasaron en algún momento por la zona de la Opengune, donde tanto Euskaltel como otros patrocinadores pudieron exhibir sus productos y servicios.

- **Gipuzkoa Encounter 8**

La octava edición de la Gipuzkoa Encounter se celebró del 13 al 15 de Marzo de 2014. Se han reunido 400 ordenadores y 600 personas en el polideportivo Usabal de Tolosa y se han organizado encuentros entre la industria del videojuego vasco y los creativos que asistieron al encuentro posibilitando nuevas oportunidades de negocio y visiones alternativas de trabajo.

- **Gamegune 12**

Electronic sports (eSports) o deportes electrónicos es el nombre que reciben el conjunto de competiciones organizadas donde se enfrentan profesionales de los videojuegos. Gamegune es una competición a nivel europeo de eSports. Su gran prestigio lo ha ido forjando en el seno de la Euskal Encounter durante 11 años y con el Counter Strike 1.6 como juego estrella.

Como Spin-off de la Euskal Encounter ésta edición tuvo personalidad propia en el Palacio Euskaduna la primera semana de Julio contando con 2 competiciones internacionales, League of Legends y CS:GO Females, favoreciendo la participación de las mujeres en el mundo de los deportes electrónicos profesionales.

- **Araba Encounter**

Por primera vez y fruto de un acuerdo con la Diputación Foral de Araba se celebró la primera edición de la Araba Encounter en el Iradier Arena de Vitoria-Gasteiz durante el mes de diciembre. La edición fue un rotundo éxito en cuanto a participación y por primera vez se llevó el concepto de Opengune de la Euskal Encounter a una party de menor tamaño.

- **Fun&Serious**

El Fun & Serious Game Festival ha convertido a Bilbao un año más en la capital de los videojuegos. Desde su nacimiento en 2011, tiene como objeto reconocer e impulsar el trabajo de productores, directores, artistas y desarrolladores a través de un completo programa de conferencias y actividades; así como premiar en una gran gala final a los Mejores Videojuegos de Ocio y Serious Game del Año. Participamos como patrocinadores del evento y tuvimos un Stand dentro de la Zona Fun.

- **Tambores para la Convivencia**

La Fundación auspició la parada en Euskadi de la gira "Tambores para la convivencia". El atrio del Museo Guggenheim Bilbao acogió una presentación con marcado carácter solidario con el fin de aglutinar voluntades y movilizar a los diferentes grupos y representantes de la vida social, cultural, empresarial e institucional del País Vasco. Los integrantes de la Anidan-Bloko del Valle Junior's Band, junto a una sección de la EIO (Euskal Ikaileen Orkestra), mostraron a los asistentes cómo con unos simples tambores se puede construir y hacer progresar a una sociedad.



- **Firts Lego league**



"Encontrar un modo más innovador de ayudar a que las personas aprendan". Ese fue el desafío lanzado en 2014 por la FLL Euskadi. Se trata de una iniciativa impulsada por Innobasque y apoyada, junto a la Fundación Euskaltel, por el departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco, Tecnalia, IK4 Research Alliance y el Colegio de Ingenieros de Telecomunicación del País Vasco.

Euskaltel apostó desde el principio por colaborar en esta innovadora y apasionante iniciativa de Innobasque. Y los motivos de esta apuesta son claros: porque la First Lego League promueve las vocaciones científicas, incorpora a los jóvenes al Sistema Vasco de Innovación y fomenta valores como la cooperación, la innovación, el esfuerzo, la inclusión social, etc. Objetivos y valores compartidos por las personas de Euskaltel y la compañía, como forma de relacionarse con su mercado. Con la First Lego League Euskaltel contribuye a proyectar a Euskadi como un país referente en ciencia, tecnología e innovación.

7.3 COMPROMISOS

¿En qué vamos a trabajar en 2015?

- ◆ Definir los patrocinios alineados con la estrategia para el mercado natural de Euskaltel.
- ◆ Colaborar con las Instituciones en la generación de nuevos proyectos de despliegue de redes ultrarrápidas o tecnologías alternativas en la CAPV
- ◆ Puesta en valor y comunicación de EKT Konekta (Fundación Euskaltel) como elemento de unión de personas, ideas y entidades que trabajan con la tecnología por y para las personas.
- ◆ Impulsar un programa de voluntariado corporativo en Euskaltel.
- ◆ Trabajar sobre el concepto del valor social de la empresa y su monetización

8.1 INDICADORES GRI RESEÑADOS

INDICADORES GRI RESEÑADOS			
INDIC.	PÁGINAS	INDIC.	PÁGINAS
1.1	5-6	EN12	44
1.2	11-12-13-14-15-16-18-19-21-22-42,53,60,66	EN13	44
2.1	10	EN14	43
2.2	10-16-17-18	EN15	44
2.3	29-30	EN16	45-51
2.4	10	EN17	45-51
2.5	10	EN18	51-52
2.6	10-26	EN19	45-51-52
2.7	10-12-16-33	EN20	45-52
2.8	10-16-18-26-54	EN21	53
2.9	30-31	EN22	45-49-50
2.10	22-25	EN23	53
3.1	7	EN24	51
3.2	22	EN25	53
3.3	7	EN26	43-44-46-48-51-52
3.4	10	EN27	49-59
3.5	7-8	EN28	44
3.6	7	EN29	45-46
3.7	7	EN30	43
3.8	En la pág. 29 se referencian las empresas participadas.	Enfoque de Gestión de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	19-54-57
3.9	2-9	LA1	54
3.10	9-31	LA2	54-56
3.11	20	LA3	55-57-60
3.12	67-68-69	LA4	55
3.13	4	LA5	59
4.1	27-28-29	LA6	57
4.2	27	LA7	58
4.3.	27	LA8	57
4.4	27-29-57-59	LA9	57
4.5	27	LA10	56-57
4.6	27	LA11	54- Nota aclaratoria nº 1 (pág. 68)
4.7	28-29	LA12	54
4.8	20-26	LA13	27-56
4.9	27-28	LA14	54
4.10	28-29	Enfoque de G. de Derechos Humanos	54-55
4.11	15-20-21-26-38-42-44-57	HR1	Nota aclaratoria nº 2 (pág. 68)
4.12	44-61	HR2	36
4.13	61	HR3	62
4.14	8-23	HR4	56
4.15	8-23	HR5	55
4.16	8-23	HR6	Nota aclaratoria nº 3 (pág. 68)
4.17	8-23-24-33-35	HR7	Nota aclaratoria nº 4 (pág. 68)
Enfoque de Gestión Económico Financiero	15	HR8	Nota aclaratoria nº 5 (pág. 68)
EC1	10-11-12-15-54	HR9	N.A. En el ámbito de actividad de Euskaltel no existen colectivos indígenas en el 2014
EC2	18-51	Enfoque Gestión Social	19-59-61
EC3	60	SO1	23
EC4	19	SO2	15-21
EC5	56	SO3	21-36
EC6	36	SO4	21
EC7	29-36	SO5	Nota aclaratoria nº 6 (pág. 68)
EC8	38	SO6	Nota aclaratoria nº 7 (pág. 68)
EC9	37	SO7	Nota aclaratoria nº 8 (pág. 68)
Enfoque Gestión Ambiental	18-42	SO8	22-34-44
EN1	45-47	Enfoque Producto	16-17
EN2	45-47-49	PR1	16-23-32-34-40-44
EN3	45-46	PR2	40
EN4	45-46	PR3	40
EN5	46	PR4	Nota aclaratoria nº 9.(pag.68)
EN6	51-52	PR5	23-24-34-40
EN7	46	PR6	Nota aclaratoria nº 10 (pág. 68)

INDICADORES GRI RESEÑADOS

EN8	45-47	PR7	34
EN9	47	PR8	22
EN10	47	PR9	22-34
EN11	44		

NOTAS ACLARATORIAS

- Nº 1 - No se informa sobre la formación continua a los trabajadores para apoyarles en la gestión del final de sus carreras profesionales.
- Nº 2 - No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, a excepción del cumplimiento legal en materia de seguridad.
- Nº 3 - La legalidad vigente garantiza este derecho. El artículo 6 del Estatuto de los Trabajadores prohíbe la admisión al trabajo a los menores de edad.
- Nº 4 - La legalidad vigente garantiza este derecho. El trabajo debe ser ofrecido libremente y los empleados deben tener libertad para dejarlo cuando quieran. El artículo 49 del Estatuto de los Trabajadores reconoce el derecho al trabajador a abandonar el trabajo voluntariamente cuando así lo desee.
- Nº 5 - El personal de seguridad de Euskaltel no realiza funciones de cara al público, están debidamente identificados y han recibido la formación requerida en materia de normas y procedimientos internos de Euskaltel, sistemas y equipos utilizados, así como en primeros auxilios y protección de datos.
- Nº 6 - Los mecanismos son los establecidos en el Código Ético de Empleados, y en el Código Ético de Proveedores.
- Nº 7 - Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.
- Nº 8 - No consta decisión oficial alguna que afecte a nuestra empresa en esta materia
- Nº 9 - No se ha recibido ningún expediente o resolución administrativa por incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios
- Nº 10 - Euskaltel no está adherida a ningún Código Voluntario en materia de comunicaciones de Marketing, incluida la publicidad.

SUPLEMENTO DE TELECOMUNICACIONES

INDICADORES GRI RESEÑADOS			
INDIC.	PÁGINAS	INDIC.	PÁGINAS
IO1	37	PA5	16-39
IO2	N.A.	PA6	40
IO3.	44-57	PA7	40
IO4	N.A.	PA8	44
IO5	44	PA9	44
IO6.	44	PA10	34
IO7	43	PA11	40-49-59
IO8	37-43	TA1	44-46-47-48-51
PA1	38-39	TA2	44-46-47-48-51
PA2	18	TA3	N.D.
PA3	40	TA4	N.D.
PA4	38	TA5	40

TABLA DE RELACIÓN PACTO MUNDIAL – GRI

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

NIVELES DE VERIFICACIÓN GRI

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

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