

2013 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.

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



Índice

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

Verificación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa	5
Declaración del Presidente y del Consejo Director General	6
Presentación y Alcance de la Memoria	8
La Responsabilidad Social en Euskaltel	18
Relación con la Cadena de Valor	28
La Red	35
Medio Ambiente	39
Comprometerse con las Personas	50
Nuestro Compromiso Social	59
Indicadores	66

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 020/14

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

EUSKALTEL, S.A.

Titulada: **2013 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 29 de julio de 2014, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-006/2014 de fecha 27 de enero de 2014 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: 31 de julio de 2014


AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación
Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

Declaración del Presidente y del Director General

Generación de riqueza para el País y sostenibilidad del proyecto empresarial

Como operador líder de telecomunicaciones del País Vasco, quienes desempeñamos nuestra labor en Euskaltel tenemos un compromiso con el desarrollo de nuestro país y la generación de riqueza y bienestar para la sociedad vasca. En 15 años, hemos logrado que Euskadi sea la Comunidad que goza de la mayor penetración de Banda Ancha ultrarrápida de todo el Estado y nos hemos situado a la vanguardia de los países europeos más avanzados, con capacidad de ofrecer 200 megas al 90% de la población y 25 megas a través del satélite al resto de hogares que habitan en zonas sin acceso a Banda Ancha de alta velocidad. Ponemos a disposición de las personas y empresas la capacidad necesaria para albergar las tecnologías tanto actuales como las que están por llegar.

Hemos conseguido ser competitivos y dotar de competitividad al País Vasco. Y lo hemos conseguido teniendo siempre claro nuestro modelo de empresa sostenible, por encima de otras consideraciones. Hoy, conscientes del papel tractor que jugamos en la sociedad, trabajamos para pasar de analizar nuestra huella de carbono de compañía a nuestra huella social. Con su mejora estamos apostando por nuevas oportunidades con los grupos de interés y, por tanto, por la sostenibilidad del negocio, reflexión clave de una empresa socialmente responsable. Euskaltel ha realizado una primera revisión y actualización del enfoque estratégico de la compañía que ha llevado a la ratificación de sus líneas básicas, así como a su ampliación temporal hasta el año 2016, tanto en sus componentes económicas como de proyección de negocio. Fruto de esta reflexión, hacemos público nuestro compromiso asumido en 2003 de promover los Principios del Pacto Mundial.



Alberto García Erazukin
Presidente



Fernando Ojeda
Director General

Los retos estratégicos y las líneas estratégicas de actuación prefijadas para el período han seguido su materialización durante el ejercicio 2013, y los resultados obtenidos de las actuaciones desarrolladas, tanto en lo estratégico como en lo táctico, pueden considerarse positivos cualitativa y cuantitativamente, dado el contexto actual. Los ingresos totales del ejercicio 2013 se han comportado mucho mejor que la media del sector; se ha continuado con la mejora continua de la propuesta de servicios e incrementado el valor del cliente en un entorno de progresiva importancia de la convergencia fijo-móvil, y se ha cumplido con los objetivos de ebitda y beneficio, a la vez que se ha mantenido una alta capacidad de generación de caja y de mejora del desempeño y la eficiencia internas.

Hasta aquí los resultados del ejercicio 2013. El futuro está ahí, y Euskaltel pretende seguir jugando su rol de liderazgo buscando lo mejor para sus Grupos de Interés: sus socios, sus clientes, su equipo humano y la sociedad vasca en su conjunto. En 2014, fruto del despliegue de nuestra política de Buen Gobierno y compromiso ético, concluiremos el proyecto de Defensa Corporativa, que integra en el Sistema de Gestión de Riesgos la prevención de delitos que pudieran producirse por el desarrollo de nuestra actividad.

De todo ello damos cuenta en este Informe de Progreso Corporativo 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.

Presentación de Euskaltel





Presentación de Euskaltel

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

Presentación 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 novena Memoria, Euskaltel publica la información correspondiente al año 2013. El alcance de esta memoria se extiende a todas las actividades de la organización en todos sus centros de trabajo, incluyendo también acciones de tracción realizadas sobre proveedores y distribuidores de Euskaltel y con la sociedad en general.

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

Los contenidos de la presente Memoria se han seleccionado a partir del desarrollo del concepto de sostenibilidad para Euskaltel como empresa socialmente responsable que busca equilibrar sus objetivos empresariales derivados de su Misión y Visión con las expectativas de sus grupos de interés, teniendo en cuenta tanto los contenidos y la experiencia de los años anteriores, como la actividad desarrollada por Euskaltel enmarcada en su compromiso por el desarrollo económico y social de la comunidad a la que presta sus servicios. Además y con objeto de consolidar la determinación de la materialidad de la memoria, así como mejorar en la identificación de los temas que preocupan a nuestros grupos de interés relacionados con Euskaltel en 2013, con la comunicación de la memoria de responsabilidad corporativa de 2012, se hizo llegar una encuesta a los grupos de interés sobre dicha memoria.

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

Además de las Declaraciones 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 2013 en los ámbitos económico,

ambiental y social, así como los compromisos que se adquieren cara a dicho ejercicio.

El contenido de los siguientes capítulos está referido a nuestro desempeño en los ámbitos de la responsabilidad social, la relación con 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.

Esta Memoria se presenta, por cuarta vez, de forma conjunta con la Memoria Corporativa, constituyendo un único Informe Integrado de Gestión que recoge todo nuestro



Presentación de Euskaltel

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

desempeño en materia de responsabilidad social en los ámbitos económico, social y medioambiental.

La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013 de Euskaltel 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 Relaciones Institucionales en la dirección rse@euskaltel.com o en el teléfono 944011000.

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

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

	2011	2012	2013
Ingresos por Operaciones (miles €)	350.520	338.542	329.148
Resultados de Gestión (miles de €)	38.488	48.104	50.092
Clientes de Internet B.A. (miles)	240.754	241.051	250.178
Clientes de TV Digital (miles)	158.284	150.263	139.476
Clientes de telefonía móvil	251.888	290.230	345.422
Clientes de telefonía fija con red propia (miles)	335.788	327.436	325.756
Nº Empleados	550	548	546



Euskaltel, S.A.
CIF A-48766695

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

www.euskaltel.com
rse@euskaltel.com



Evolución del Plan Estratégico 2011-2013. Balance 2013

En el ejercicio 2013 se ha mantenido la afectación al negocio de la coyuntura económica adversa que ha retraído de manera considerable el consumo y la inversión tanto en el ámbito público como privado (hogares y empresas) afectando al sector de las telecomunicaciones de forma relevante, reduciéndose los ingresos de los negocios más relevantes. A esta coyuntura de dificultad para la sociedad y economía en general, hay que añadir los síntomas de madurez de un sector que cuenta ya con altos niveles de penetración de los servicios, tasas de crecimiento bajas y alta rotación de clientes, lo que supone en la práctica una intensificación considerable de la competencia entre los agentes y fruto de ello una presión a la baja en los precios.

En este difícil contexto, Euskaltel ha realizado una primera revisión y actualización del enfoque estratégico macro de la compañía que ha llevado a la ratificación de sus líneas básicas, así como a su ampliación temporal hasta el año 2016 tanto en sus componentes económicas como de proyección de negocio conforme al nuevo escenario evolutivo fijado para los próximos años. Adicionalmente, se ha tratado de conjugar su implementación progresiva con la respuesta a las necesidades más tácticas derivadas de un entorno de mercado tan complejo e inestable. Todo ello se ha materializado en un conjunto de proyectos de transformación que incorporan la visión de los nuevos accionistas de la compañía para los próximos años.

Los cuatro retos estratégicos y diez líneas estratégicas de actuación prefijadas para el periodo han seguido, por tanto, su materialización durante el ejercicio 2013, y los resultados obtenidos de las actuaciones desarrolladas tanto en lo estratégico como en lo táctico pueden considerarse positivos dado el contexto actual, tanto cualitativa como cuantitativamente. Los ingresos totales, aun reduciéndose ligeramente en relación al año 2012 se han comportado mucho mejor que la media del sector; se ha continuado con la mejora continua de la propuesta de servicios e incrementado el valor del cliente en un entorno de

progresiva importancia de la convergencia fijo-móvil, y se ha cumplido con los objetivos de ebitda y beneficio, a la vez que se ha mantenido una alta capacidad de generación de caja y de mejora del desempeño y la eficiencia internas.

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

Se muestra a continuación de un modo sintético la evolución durante el ejercicio 2013 de cada uno de los retos estratégicos vigentes en sus aspectos más relevantes:

En cuanto al **Reto 1**: Lograr la máxima eficacia y eficiencia comercial y operativa, la compañía ha mantenido el esfuerzo iniciado en el ejercicio anterior por mejorar la eficiencia en costes en todos los ámbitos operativos y de negocio, generándose importantes ahorros que han impactado positivamente en el Ebitda. Asimismo, las capacidades comerciales y de gestión de cliente han mejorado, consolidándose la posición en los mercados. En este sentido, el negocio móvil no ha dejado de crecer y se ha fortalecido la presencia en el Mercado Empresa, impulsándose la actividad de una estructura específica para abordar proyectos empresariales ligados a las Tecnologías de la Información. La mayor dificultad se ha derivado



Presentación de Euskaltel

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

del incremento de las bajas generadas por el contexto económico y de competencia actual, lo que ha requerido importantes promociones de captación a la vez que un importante esfuerzo preventivo. La significativa generación de caja ha permitido reducir de manera importante los niveles de endeudamiento de la compañía.

Respecto al **Reto 2**: Lograr el crecimiento en la CAPV, el ejercicio ha deparado la implantación progresiva de la nueva estructura de la oferta convergente fijo-móvil (OSOA) para el Mercado Residencial (venta paquetizada fijo-móvil con aumentos de velocidades crecientes en banda ancha y paquetes de TV con nuevas funcionalidades y potencialidades como HD o decos grabadores), obteniéndose una buena aceptación en el mercado y resultados positivos de nuevos productos de valor. A resaltar el importante crecimiento en el negocio móvil tanto en número de clientes como en consumo de datos móvil.

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

En relación a nuevos servicios, los proyectos y negocios nacientes siguen su desarrollo a ritmos dispares condicionados por el entorno de dificultad sectorial actual, si bien se mantienen el impulso en relación al negocio M2M, servicios de CPD (hosting, housing...), o en el establecimiento progresivo de las bases para un posicionamiento futuro en otros ámbitos de actividad.

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

Dar respuesta al **Reto 3**: Construir un nuevo posicionamiento que genere diferenciación a través de una gestión excelente de las emociones del cliente, ha supuesto el

refuerzo de la estrategia de atención y fidelización de los clientes, potenciando el factor cercanía como elemento diferenciador. El objetivo sigue siendo lograr unas tasas de bajas de referencia en el mercado (generando "Fans" de la marca), un concepto ambicioso pero realizable que requiere de una visión muy avanzada del impulso de la lealtad y la prescripción, en un esfuerzo continuo que requerirá perseverancia y un planteamiento de avance progresivo a medio y largo plazo. Para ello, en 2013 se ha continuado incorporando cambios en la primera línea de contacto con el cliente (foro on-line de gestión de cliente residencial, redimensionamiento de las fuerzas comerciales, modelo de comisiones, incremento de la actividad formativa, potenciación de la web,...).

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

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

De cara al ejercicio 2014 Euskaltel se plantea recuperar la senda de crecimiento en ingresos y resultados, así como en la satisfacción y lealtad de sus clientes, aún cuando se prevé que el mercado y la economía mantengan su situación recesiva actual, lo que conlleva intensificar las actuaciones para cumplir no sólo con los cuatro retos corporativos establecidos, sino mantener la tensión y proactividad en el ámbito operativo y táctico. Algunas de las actuaciones clave del ejercicio se citan a continuación:

- Enriquecimiento permanente de la propuesta de valor de la compañía en ambos mercados, en el que destacarán algunos lanzamientos emblemáticos para la compañía por su carácter novedoso como la TV multi-dispositivo y multi-ubicación, el acceso a servicios de video bajo demanda en TV, el servicio WIFI para extensión de la banda ancha fuera del hogar, la venta de servicios de mantenimiento y soporte al cliente más sofisticados Premium y el refuerzo de los paquetes, servicios y contenidos de la TV con especial dinamización de las opciones de mayor valor. En el mercado Empresa se profundizará igualmente en las ofertas convergentes y en movilidad, así como la incorporación progresiva de soluciones TIC globales.

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

- Refuerzo del posicionamiento competitivo, tratando de generar mayor diferenciación especialmente en el contexto de creciente homogeneización de marcas y servicios propios de un mercado maduro. La excelencia en la gestión de las emociones (proporcionando una experiencia de cliente única y diferencial) es compleja, afecta a múltiples dimensiones y demanda diversas actuaciones de distinto calado, pudiendo requerir si fuera necesario la reinención de la propia compañía y del modo de interrelación con el cliente. Desde esta perspectiva se abordarán actuaciones diversas y de amplio espectro: marco evolutivo de los canales de venta y atención (con creciente peso de la web), revisión del modelo de factura, mejora de la gestión de reclamaciones, etc.

- Profundización en la diversificación. Se mantendrá el esfuerzo de industrialización de la gestión de oportunidades así como de potenciación de las capacidades necesarias

para materializarlas. Algunos de los proyectos en curso verán su desarrollo a nivel de propuesta de servicios y modelo de negocio para su toma de decisión final en términos de lanzamiento. En paralelo se analizarán nuevas oportunidades.

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

La Reflexión Estratégica realizada en 2014 continúa con un enfoque de objetivos ambiciosos que permitan seguir creciendo durante los próximos años:

OBJETIVO 2014	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. A fecha de verificación los objetivos están pendientes de documentar en Acta del Consejo donde fueron aprobados.

Ámbito Económico-Financiero: un proyecto sostenible

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

En 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:



Presentación de Euskaltel

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

- **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.

Productos y Servicios de Euskaltel

En Euskaltel entendemos que una manera de dar respuesta a nuestra Misión “Responder de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas y ayudar a la mayor productividad de las empresas...”, es a través de la definición y lanzamiento de nuevos productos y servicios resultado del análisis de las expectativas de nuestros clientes realizado con el soporte de encuestas y estudios de mercado. Euskaltel aplicando su política de responsabilidad social dispone en el mercado de tarifas especiales para el colectivo de personas mayores de 65.

Las principales actuaciones en productos y servicios durante 2013 se han concentrado especialmente en productos integrados que han puesto en valor la ventaja competitiva de Euskaltel como operador global con una avanzada red propia:

Productos integrados

Iniciamos el año natural profundizando en la estrategia de productos integrados actualizando el producto ONA con nuevas modalidades. Y hemos finalizado el año con nuevas mejoras y ampliaciones de alcance, además de haber lanzado una nueva marca para nuestra oferta integrada, OSOA, con el apoyo de fuertes campañas en medios masivos y online.

Datos económicos consolidados (miles de euros)

ESPECIFICACIÓN	2011	2012	2013
DATOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (miles de euros)			
Ingresos totales	355.148	342.800	334.891
Ingresos por operaciones	350.520	338.542	329.148
Deuda Financiera Neta	260.380	417.638	325.962
Cash-Flow Operativo	60.964	-157.258	86.128
Resultado del Ejercicio	-94.477	48.104	50.092
Volumen Total de Impuestos Pagados	78.728	104.521	81.832



Internet

Euskaltel continúa en 2013 su apuesta por innovar y llevar las últimas tecnologías de acceso a internet a sus clientes, al tiempo que mantiene la excelencia en este servicio. Por eso, pese a disponer de una propuesta sustancialmente superior a la de sus competidores, ha realizado un nuevo aumento de velocidad a todos sus clientes, apoyándose en la capacidad de su red de fibra óptica de última generación. Con el lanzamiento de la modalidad de 200 megas reales, acceso a internet de alta velocidad, Euskaltel refuerza su posicionamiento como líder no sólo de mercado, sino también tecnológico y tractor del avance de la tecnología en Euskadi.

Televisión Digital

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

Euskaltel continúa mejorando su parrilla de canales, adaptándola a las últimas tendencias y añadiendo contenidos de referencia.

Telefonía móvil

A lo largo de 2013 Euskaltel ha innovado en tarifas y modelos de negocio, actualizando sus tarifas planas y lanzando las tarifas ilimitadas. También se han lanzado las nuevas tarifas Redondas para atender al segmento de mercado con grandes necesidades de internet en movilidad pero que no tienen un uso intensivo de llamadas de voz. 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 2013, se ha reforzado la oferta de red privada de datos de cliente 'Connect-Lan', el producto mejor valorado y más demandado por nuestros clientes del segmento empresa. Aprovechando la ventaja tecnológica que nos proporciona ser un operador global hemos incrementado y mejorado la oferta integral y convergente del servicio ONE y lanzado un nuevo servicio que incluye los servicios de centralita telefónica pero alojada en nuestra red, Centralita Virtual.

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

Ámbito ambiental

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

La definición, seguimiento y cierre de los objetivos ambientales fijados para 2013 se recoge a continuación:

Definición, seguimiento y cierre de los objetivos ambientales fijados para 2013

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

Ámbito social

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

Esta contribución se coordina principalmente a través de las diferentes direcciones del Centro de Decisión de Secretaría General y Relaciones Externas, 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, 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 desarrollo de la política de responsabilidad social.

En la línea de implicación con la sociedad en la que desarrollamos nuestras actividades y con la búsqueda de mejora en diversos aspectos, se encuentran los proyectos realizados por Euskaltel en ámbitos como I+D y la promoción del euskera. El reflejo de la incidencia y del incremento de los proyectos desarrollados lo encontramos en los volúmenes de subvenciones que hemos recibido

para su desarro-

llo. En el año 2013, el volumen de subvenciones cobradas ha ascendido a los 558.913 euros. El área básica que recibe estos importes es la de I+D que representa el 68,5% del importe global del año 2013, un 13,3% va destinado a la promoción del euskera y otro 11,6% a la formación.

A continuación se puede ver el detalle de los objetivos 2013 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 2013	VALOR OBJETIVO	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Prevención de Riesgos Laborales			
Realización de un estudio que, partiendo de los aspectos psicosociales, evalúe el grado de bienestar vinculado a las tareas que realizan quienes trabajan en Euskaltel	100%	80%	NO (1)
Alojamiento de datos de clientes de Housing en la aplicación para gestión de externos	100%	100%	SI
Recursos Humanos			
Extender el proyecto sobre teletrabajo al CD	100%	100%	SI
Consolidar el despliegue del Voluntariado Corporativo			NO (2)
Valorar el lanzamiento de la nueva encuesta de Satisfacción de las personas			(3)
Analizar la aplicación del ciclo PDCA al código ético de empleados			SI (4)
Derechos Humanos			
Desarrollar acciones derivadas del Plan de Igualdad y Diversidad (Ver capítulo 6)			SI
Ámbito social			
Definir los patrocinios que Euskaltel considere estratégicos para su mercado natural			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			SI
Impulsar el desarrollo de la vida digital en nuestra sociedad a través de la fundación Euskaltel			SI

(1) Dado que la compañía está analizando un proceso de eficiencia organizativa que pasa por firmar alianzas estratégicas con empresas líderes en el sector que regulan algunas de las actividades del estudio, se ha considerado no abordar en 2013 algunas de las acciones definidas.

(2) Se continúan dando pasos relacionados con acciones solidarias que se nos proponen desde el exterior; no existiendo un convencimiento claro de la necesidad de impulsar una línea de voluntariado propio desde Euskaltel.

(3) En el año 2013 siguiendo la sistemática establecida hubiera correspondido la realización de la encuesta de clima a las personas de la organización; no obstante a la vista de los diversos procesos de racionalización y optimización de la estructura organizativa en los que ha estado inmersa la compañía se ha valorado más apropiado la realización de los estudios de percepción a la finalización de los procesos en curso. No obstante en el marco de la Encuesta de Sociedad se ha incluido como grupo de interés a los empleados de Euskaltel, habiéndose analizado sus expectativas y presentado las conclusiones en el capítulo 2 La Responsabilidad Social en Euskaltel.

(4) En el marco del proyecto Defensa Corporativa que tiene como objetivo la implantación de un sistema de gestión para la prevención de delitos, se ha revisado el código ético de empleados elaborándose una nueva propuesta que se aprobará en 2014.



Responsabilidad Social

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

Enfoque de la RSE

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

Misión, Visión y Valores

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

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

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

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

Valores Corporativos: nuestras señas de identidad

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

Política de Responsabilidad Social Empresarial

Euskaltel dispone de una Política de RSE que recoge el compromiso de Euskaltel con la Responsabilidad Social (www.euskaltel.com). Además de la Política de RSE, Euskaltel también dispone de un amplio conjunto de

políticas y códigos de conducta para asegurar que los Valores se ponen en práctica en el trabajo diario, como por ejemplo las siguientes.

- Política de Buen Gobierno
- Política de Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente, Prevención Riesgos Laborales).
- Código Ético de los empleados y Código Ético de Proveedores
- Política Lingüística.
- Política de Control y Gestión de Riesgos
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Gestión de Riesgos de la Información.
- Política de Género
- Política de Defensa Corporativa

Perfil de Euskaltel

Nuestros accionistas

A 31 de diciembre de 2013, 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 500,8 millones de euros.

Accionariado de Euskaltel a 31 de diciembre de 2013

Accionista	Acciones	%
Internacional 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 (7 hombres y 1 mujer), 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.

La retribución del cargo de Consejero varía en función del carácter del mismo:

a) El cargo de Consejero Externo Dominical no es



retribuido.

b) El cargo de Consejero Externo Independiente es retribuido.

c) El cargo de Consejero Ejecutivo 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.

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.

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, durante 2013, 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.



Responsabilidad Social

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

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.

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

Comité de Dirección y Equipo Directivo

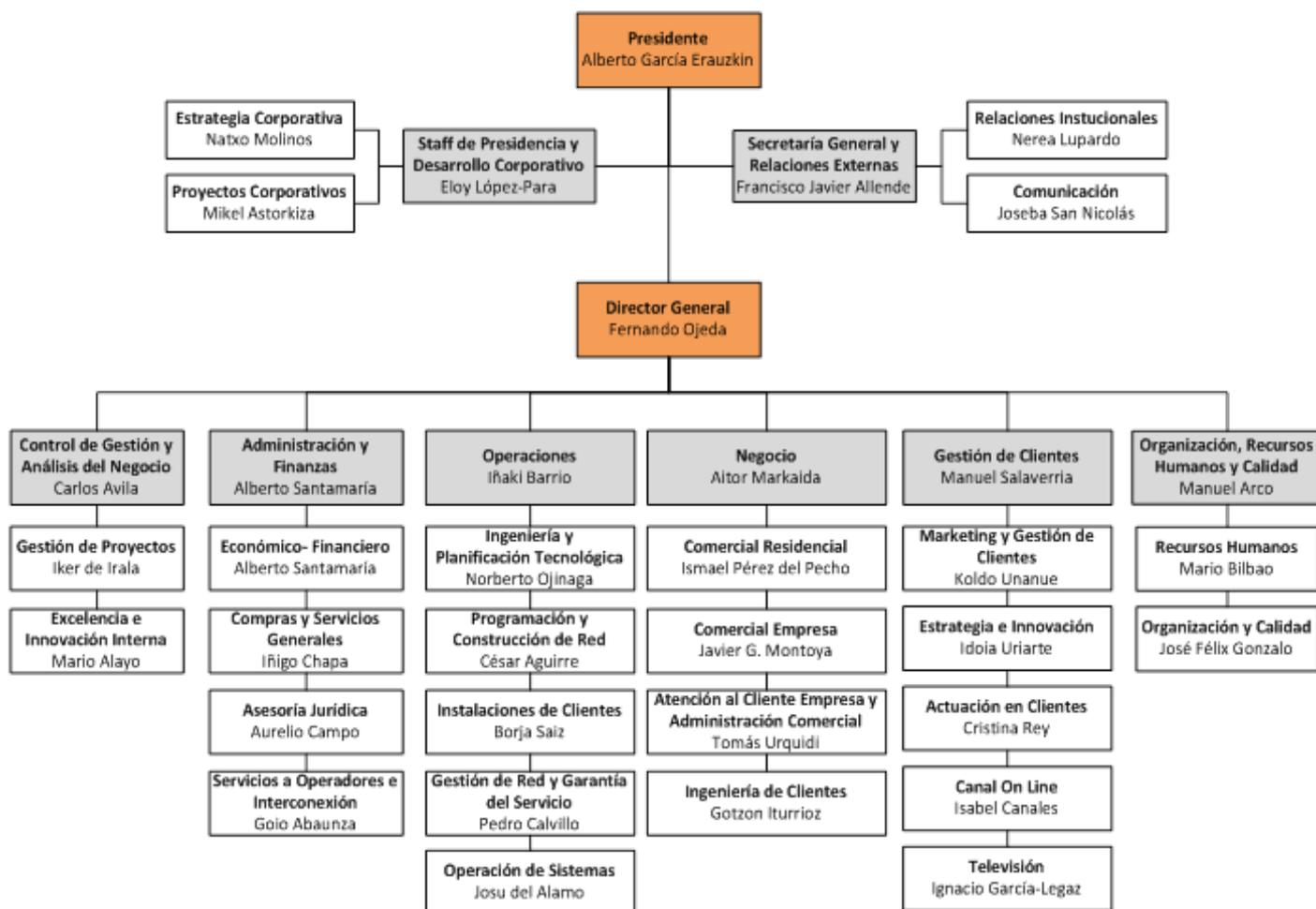
El Comité de Dirección está integrado por el Director General y los Directores de Centros de Decisión. De ellos dependen las Direcciones de Función, todos ellos procedentes de la comunidad local salvo uno, cuyo origen es también de la Unión Europea. Por su parte, el Equipo Directivo de Euskaltel está 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.

Organigrama

A 31 de diciembre de 2013, el organigrama ejecutivo era el siguiente: (ver organigrama en página 23)

Euskaltel ha vivido durante 2013 cambios organizativos y de gestión que podemos resumir de la siguiente manera:

- Incorporación del nuevo Director General, como primer ejecutivo de la Compañía reportando al Consejo de Administración.
- Diseño de un nuevo organigrama, a mediados de año, con el objetivo de consolidar y ampliar el liderazgo de Euskaltel en el mercado, reforzando tanto el área Corporativa (dependiendo de Presidencia) como la Operativa (dependiendo de Dirección General).
- El área Corporativa es la encargada de potenciar las relaciones institucionales y la imagen social de nuestra compañía en el mercado, además de analizar la posibilidad de creación de nuevas áreas de negocio, mediante el fortalecimiento del desarrollo corporativo de la compañía.
- El resto de áreas, más implicadas en el día a día del



negocio, constituyen el área Operativa, queriendo así reforzar la importancia de la gestión de nuestros clientes así como de la necesidad de desarrollar cada vez mejores estrategias de producto. Asimismo, se sigue apostando por continuar mejorando la gestión económica y financiera de nuestros recursos.

- A lo largo del año el Consejo de Administración de Euskaltel aprobó distintos nombramientos, a propuesta del Presidente y del Director General. Estos nombramientos y designaciones suponen un paso adelante en la apuesta por la mejora de la estructura organizativa de nuestra Compañía y contribuyen a adecuarla para acometer los retos estratégicos que nos hemos marcado para los próximos años, destacar:

o La integración de la Fundación Euskaltel dentro de la Dirección de Relaciones Institucionales.

o Crear la Dirección de Organización, Recursos Humanos y Calidad como Centro de Decisión. Dependiendo del Director General, englobando las dos funciones que tienen que ver con el equipo humano de Euskaltel y con la estructura de funcionamiento de nuestra empresa: Recursos Humanos y Organización y Calidad.

o La creación de dos nuevas Direcciones, denominadas Canal On Line y Televisión, dentro del Centro de Decisión de Gestión de Clientes, con el objetivo de reforzar nuestra estrategia atendiendo a los focos estratégicos de crecimiento de nuestra compañía.



Responsabilidad Social

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

GESTIÓN DE LA RSE

Euskaltel, como desarrollo de su sistema de gestión de la RSE y alineado con el Plan Estratégico 2011-2013 ha establecido un Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial que constituye la estrategia y marca los programas y acciones a implantar y desarrollar para la gestión del impacto sobre lo social, el medio ambiente y lo económico, dando respuesta a los diferentes compromisos internos y externos que Euskaltel ha ido adquiriendo, entre los que se encuentran incluidos los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el sistema de gestión ambiental según Norma UNE-EN ISO 14001, así como la realización de una Declaración Ambiental según EMAS III. En 2013 se puso en marcha un curso piloto a través de la herramienta Ikhazi sobre la política de responsabilidad social en Euskaltel al que asistieron 41 personas, con un volumen de horas totales de 61.

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

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

En 2013 derivado de la política de RSE y de la Política de Gestión de Riesgos Corporativos se ha continuado con la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, ampliando su alcance a nuevos productos y servicios. Por otro lado, y como desarrollo de la Política de Buen Gobierno se ha abordado la implantación de un Sistema de Gestión de Riesgos para la Prevención de Delitos (Corporate Defense), continuándose así con la ampliación y mejora del Sistema de Gestión de Riesgos de Euskaltel, que incluye los Derechos Humanos.

Resultados de las acciones emprendidas

Los hitos más importantes logrados durante 2013 han sido los siguientes:

• Elaboración y publicación del Informe de Progreso 2012 (Calificado Advanced)

Se ha renovado el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas firmado en 2003.

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012

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+.

• Compromiso con la RSE

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





Jornada "Comprometidos con la tracción ambiental" con motivo de la XIX edición de la Semana Europea de la Calidad

Euskaltel forma parte del Basque Ecodesign Center que tiene como misión disponer en el País Vasco de una red formada por las empresas y el Gobierno Vasco que impulse el desarrollo de ideas y actuaciones empresariales mediante el ecodiseño, de forma que contribuyan a mejorar la competitividad y a prevenir la generación de impactos ambientales en Euskadi logrando ser un referente en la Unión Europea. En este marco representantes de diversas empresas asistieron a la jornada "Comprometidos con la tracción ambiental", en el que Euskaltel ejerció de empresa anfitriona en este evento organizado por el Basque Ecodesign Center (BEDC) dentro de la XIX edición de la Semana Europea de la Calidad.

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 2013:

- Euskaltel, reconocida en la "Guía de Buenas Prácticas en Responsabilidad Social de Género (RSG) elaborada por profesoras de la Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea, por la racionalización de los horarios para la conciliación.
- Euskaltel, reconocida por Hirukide, la Federación de Asociaciones de Familias Numerosas de Euskadi. Nuestra empresa ha sido distinguida con el premio a la entidad o persona jurídica que entrega anualmente a las empresas o instituciones que colaboran durante el año con este colectivo.
- Euskaltel, reconocida por el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco por su compromiso demostrado en la mejora continua de su comportamiento ambiental mediante su adhesión voluntaria al registro EMAS.

SEGUIMIENTO DE LA RSE

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

- Seguimiento del Cuadro de Mando del Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial.
- Seguimiento de los objetivos definidos en los ámbitos económico, social y ambiental (capítulo 1 Presentación de Euskaltel).
- Estudios de Satisfacción (encuestas a clientes, personas).
- Encuesta de Sociedad (incluye a todos los grupos de interés).

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



Responsabilidad Social

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

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

Encuestas a Clientes (Estudios de Satisfacción)

Por razones de eficiencia se decide realizar el estudio de satisfacción de clientes para cada mercado de forma bienal. En 2013 se comienza por el Estudio de Satisfacción de Clientes del Mercado Residencial.

De cara a realizar mejoras en el estudio de satisfacción de clientes, se lleva a cabo un estudio cualitativo en ambos mercados (residencial y empresa), con idea de actualizar cuáles son las expectativas de mejora que perciben los clientes. Fruto de ello se modifican los cuestionarios y se introduce la satisfacción con el proceso de baja.

De los resultados del estudio de satisfacción de clientes residencial, destacan los siguientes aspectos:

- la satisfacción global supera el objetivo marcado, superando de forma significativa a la competencia.
- Por línea de producto, la línea en la que los clientes declaran mayor satisfacción es la televisión, seguida de la telefonía fija, después internet y por último telefonía móvil.
- Los niveles de satisfacción por atributos, superan en todos ellos los de la competencia.
- Sólo en el atributo de Atención en Tienda no se llega al objetivo fijado. Este también es el único atributo cuya puntuación es inferior a la del año anterior.

Índice de Satisfacción Global			
	2011	2012	2013
Objetivo	74,7	74,6	75,0
Real	74,1	74,7	76,6

Encuesta de Sociedad

Euskaltel realiza bienalmente encuestas a la sociedad. 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 considerados de mayor importancia para los Grupos de Interés

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 Personas (Estudios de Satisfacción)

En el año 2013 siguiendo la sistemática establecida hubiera correspondido la realización de la encuesta de clima a las personas de la organización; no obstante a la vista de los diversos procesos de racionalización y optimización de la estructura organizativa en los que ha estado inmersa la compañía se ha valorado más apropiado la realización de los estudios de percepción a la finalización de los procesos en curso. 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:

Habiéndose valorado como puntos fuertes los siguientes comportamientos: el mejorar los resultados económicos obtenidos por la organización y el cumplimiento de las obligaciones legales

Encuesta de Sociedad

Orden	Atributos	Importancia (*)	Resultados (*)
1	Mejorar el ambiente de trabajo	4,17	3,04
2	Garantizar la supervivencia en el largo plazo de la organización	4,16	3,16
3	Cumplir las obligaciones legales	4,13	3,42
4	Mejorar los productos y servicios que ofrece la organización	4,13	3,23
5	Garantizar la ejecución de los pagos en los plazos acordados	4,09	3,44
6	Conseguir solidez financiera y solvencia	4,09	3,31
7	Mejorar las condiciones laborales de los/as trabajadores/as	4,06	3,21
8	Favorecer la transparencia y confianza	4,03	3,10
9	Ser fiel a la misión, visión y valores de la organización	4,01	3,08
10	Establecer una relación diferencial y cercana con los clientes	4,00	3,20

Cumplimiento Satisfactorio

Cumplimiento Neutro

Cumplimiento No Satisfactorio

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

Encuestas a Personas (Estudios de Satisfacción)

Orden	Atributos	Importancia (*)	Resultados (*)
1	Garantizar la supervivencia en el largo plazo de la organización	4,92	3,20
2	Mejorar los productos y servicios que ofrece la organización	4,74	3,44
3	Conseguir solidez financiera y solvencia	4,70	3,64
4	Establecer una relación diferencial y cercana con los clientes	4,67	3,33
5	Mejorar las condiciones laborales de los/as trabajadores/as	4,58	3,26

Cumplimiento Satisfactorio

Cumplimiento Neutro

Cumplimiento No Satisfactorio

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

Compromisos

Las acciones que constituirán el Plan de acción RSE 2014 están recogidas en el apartado "Compromisos" de los diferentes capítulos de la memoria. No obstante se han identificado otra serie de líneas de acción a desarrollar como empresa socialmente responsable que se recogen en este capítulo.

¿En qué vamos a trabajar en 2014?

- Continuar con la implantación del sistema de gestión de seguridad de la información según Norma ISO 27001
- Implantar acciones del Plan de igualdad y diversidad
- Continuar con la implantación del Sistema de Gestión de Riesgos para la prevención de delitos en las organizaciones (Defensa Corporativa)
- Desarrollar acciones derivadas de los análisis de la encuesta de Sociedad

euskaltel

Relación con la Cadena de Valor



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 (Reto 3 de nuestro Plan Estratégico) 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.

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.

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 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 2013, las plataformas de atención telefónica de Euskaltel han respondido a un total de 1.817.960 llamadas de clientes, tanto residenciales, como empresas. La red de puntos de venta les ha facilitado atención directa y personal a través de toda la CAPV y, además, los clientes empresa han contado con la atención de los gestores comerciales que tienen asignados nominalmente.

Llamadas atendidas			
	2011	2012	2013
Residencial	1.721.150	1.589.484	1.492.786
Negocios	317.729	327.981	325.174

La red de puntos de venta de Euskaltel cuenta con:

- 48 Puntos de venta y atención especializada exclusivos de Euskaltel, de los cuales 26 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.
- 2 Corners ubicados en Bizkaia.

Es importante destacar la relevancia, a lo largo de 2013, 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 un 50% de los clientes con banda ancha utilizan de forma habitual la parte privada de la Web para realizar sus consultas y gestiones.

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

En el año 2013 se recibieron 562 reclamaciones a través de organismos de consumo, con el siguiente desglose:

- 38 desde la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, donde han sido gestionadas (Euskaltel está adherida al sistema de arbitraje dependiente del Gobierno Vasco para las reclamaciones relativas a los servicios que ofrece)
- Las 524 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 Asesoría Jurídica con las directrices de la legislación de protección

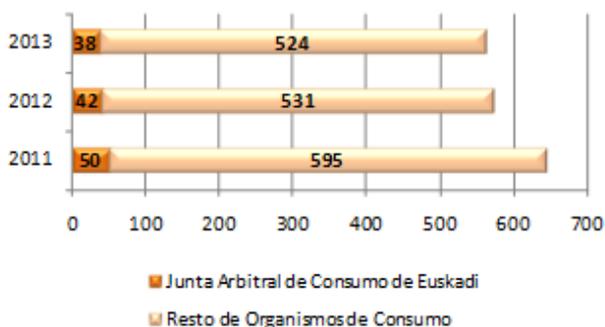


al consumidor y de defensa de la competencia. Euskaltel no tiene expediente administrativo alguno por esta razón. Euskaltel comunica a los clientes de forma ordinaria las tarifas vigentes de los servicios prestados. Toda la información al respecto está disponible en la página Web y puede recabarse, también, a través de las plataformas de atención telefónica o de los puntos de venta. Así mismo, cualquier modificación de las tarifas es comunicada a los clientes con, al menos, un mes de antelación a la fecha de su entrada en vigor. 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).

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.

Reclamaciones a través de organismos de consumo



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

- Tracking de Imagen y Publicidad, basado en entrevistas personales que miden la percepción de imagen de marca y el rendimiento de la presión publicitaria.
- Estudios de satisfacción de clientes Residencial y Empresa: permite la obtención de información periódica sobre aspectos relevantes del cliente, con objetivo de adecuar la estrategia de servicio. Para ello, se ha diseñado un modelo de investigación que combina técnicas cuantitativas y cualitativas.
- Encuestas de satisfacción tras cada interlocución telefónica, tanto en los servicios de atención de información y solicitudes como en la atención de averías y reclamaciones.
- 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.

En lo relativo a la relación directa de los gestores comerciales de Comercial Empresa con los clientes, no ha habido ninguna variación manteniéndose por tanto la misma sistemática.

Protección de datos de carácter personal

Euskaltel tiene establecido un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información conforme a la norma ISO 27001 certificado externamente desde 2012, habiéndose realizado en 2013 la correspondiente auditoría de renovación. El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Euskaltel contempla la política de Protección de Datos donde se encuentran los procedimientos específicos para llevar a buen fin esta política.

A estos efectos, es objeto de los citados procedimientos la gestión y el 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 ha realizado la auditoría correspondiente, verificando el cumplimiento de dicha Ley en el sistema de gestión de Euskaltel.

En el 2013 se ha realizado por nuestros clientes 2816 solicitudes y 46 reclamaciones realizadas en esta materia, no habiéndose recibido ninguna sanción por incumplimiento de leyes u obligaciones sobre el particular. Así mismo durante 2013, se ha continuado realizando labores de formación y concienciación del personal en esta materia, centrado en obligaciones en materia de protección de datos y seguridad de sistemas, con objeto de:

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

El colectivo al que se dirige la formación es aquel personal que, en el desempeño de sus funciones, tiene acceso a datos personales de distintos ficheros de los que es responsable Euskaltel, o en relación a los que actúa como encargado del tratamiento.

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

Acciones Comerciales

Durante el 2013, las acciones comerciales se han



Relación con la Cadena de Valor

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

encaminado especialmente a fidelizar a la base de clientes activos. Entre otras muchas acciones, se ha ofrecido a los clientes activos la posibilidad de contratar un servicio que no tuviesen contratado y disfrutarlo de forma gratuita durante un periodo de tiempo a modo de prueba.

Presencia en el mercado

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

En lo referente a Telecomunicaciones Fijas, las líneas de del Acceso Directo de Euskaltel al cierre del ejercicio 2013 ascienden a 385.608, lo que supone, por un lado, un crecimiento del 0,2% en un mercado que ha descendido ininterrumpidamente durante los últimos cinco años (un -1,5% en 2013) y, por otro lado, una mejora de la composición de la cartera de líneas, pasando a ser las líneas de Acceso Directo un 98,5% del total de líneas de Telecomunicaciones fijas, frente a un 98% al cierre del ejercicio anterior. En cuanto a las líneas de Banda Ancha contratadas con Euskaltel a fin de 2013, éstas ascendieron a 259.987, lo que supone un crecimiento del 4,1% interanual. En tercer lugar, en cuanto a la Televisión Digital de Euskaltel, al 31 de diciembre de 2013 se tenían 62.274 productos de valor, con un crecimiento del 13% y manteniéndose una penetración sobre clientes de acceso directo de más del 40%.

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 un 47% de cuota de mercado en la CAPV donde existe red propia de Euskaltel, en Banda Ancha Euskaltel es líder en el mercado vasco con el 43% de cuota de mercado y en Televisión Digital Euskaltel lidera el mercado con cerca del 60% de cuota.

Por otro lado, respecto de las Telecomunicaciones móviles, Euskaltel acabó el año 2013 con 345.422 líneas activas de telefonía móvil, con un incremento neto del 32% 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 3 puntos porcentuales y alcanzando el 18% de las líneas de contrato.

La distribución de los clientes de Euskaltel en el año 2013, por segmento y según el tipo de servicio contratado queda reflejada en la siguiente tabla:

Nº de Clientes	2013		2012		2011	
	Residencial	Empresa	Residencial	Empresa	Residencial	Empresa
Clientes de Banda Ancha	214.343	35.835	208.077	32.974	211.821	28.933
Clientes de Televisión Digital	139.476	-	150.263	-	158.284	-
Clientes de telefonía móvil - Postpago (líneas)	235.075	67.742	179.927	65.342	143.371	58.353
Clientes de telefonía móvil - Prepago (líneas)	42.605	-	44.961	-	50.164	-
Clientes de telefonía fija con red propia	282.220	43.536	284.946	42.490	295.382	40.406

Relación con la Cadena de Valor



Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

**NO TE LÍES,
¿PARA QUÉ QUIERES UNA TELE HD,
SI NO TIENES FIBRA?**

Tengas la tele que tengas, la diferencia está en la Fibra. Si quieres disfrutar de la mejor Alta Definición, sólo tienes que saber una cosa: si es por Fibra es mejor.

Alta Definición por Fibra { MEJORES CONTENIDOS MÁXIMA CALIDAD

La Fibra lo cambia todo

euskaltel es para ti

en potenciar las capacidades y fortalezas de nuestros proveedores, animándoles a incorporar conceptos y metodologías de Gestión Avanzada y mejorar así su competitividad. En esta línea, Euskaltel incluye en su encuesta de sociedad cuestiones sobre el nivel de satisfacción de sus grupos de interés utilizando los resultados obtenidos para establecer áreas de mejora.

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

Esta labor de tracción se focaliza trasladando criterios de calidad, confianza, transparencia y veracidad en los procesos de selección y contratación.

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, dentro del programa de tracción de Compra Verde.

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

Euskaltel ha continuado en 2013 con la comunicación del

RELACIÓN CON EL PROVEEDOR

Hacer partícipes de nuestra estrategia a los diferentes agentes de la cadena de valor y en concreto a proveedores y subcontratistas es clave en el marco de la gestión avanzada impulsada por Euskaltel en su clara orientación al cliente. Este grupo de interés es el ejecutor 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.

Desde los inicios de nuestra actividad como operador de servicios de telecomunicaciones hemos trabajado

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. Euskaltel ha abordado en 2013 la implantación de un sistema de gestión de riesgos para la prevención de delitos que incluye el establecimiento de políticas anti-corrupción, la evaluación de los riesgos y el establecimiento de medidas anti-corrupción y la implantación de mecanismos para su seguimiento y evaluación.

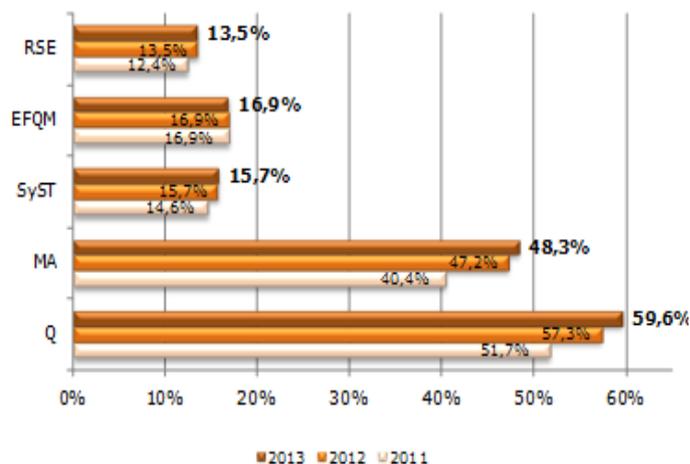
La relación con los proveedores se coordina desde la Dirección de Compras y Servicios Generales. En 2013, Euskaltel realizó compras a un total de 664 proveedores, de los cuales 364 pueden considerarse significativos (con un volumen de compra superior a los 6.000 €). Atendiendo a criterios geográficos, en el mismo año 2013, un 54,29% de las compras realizadas por Euskaltel se hicieron a proveedores del País Vasco, y un 45,71% a proveedores de otras zonas geográficas.

Durante el ejercicio 2013, continuando con el proceso de mejora continua de nuestro sistema de gestión en compras, respetándose sus directrices básicas, se ha simplificado la sistemática de evaluación periódica de los proveedores. Euskaltel, en su sistema de gestión, cuenta con una herramienta en la que están acreditados el 100% de las contratadas y sus trabajadores que en nombre de Euskaltel realizan trabajos relacionados con la creación y mantenimiento de sus infraestructuras. Tarea a realizar previamente a la autorización para el comienzo de los trabajos. Asimismo dicha herramienta sirve para la formación de estos trabajadores en materia ambiental y de seguridad laboral.

Los proveedores de Euskaltel en 2013 están ubicados en la CE, salvo tres que están en Suiza y en EEUU, por lo que no se ha considerado necesario realizar un análisis focalizado sobre los mismos en materia de derechos humanos.

En el ejercicio 2013 no se han realizado compras a ningún proveedor por un porcentaje superior al 10% del volumen de compras totales.

Empresas proveedoras de Euskaltel con Sistemas de Gestión certificados (Calidad, Medio Ambiente, etc.)



CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUBCONTRATAS

A lo largo de 2013 se ha continuado con la supervisión de las condiciones en las que las personas pertenecientes a contratadas desempeñan su trabajo. En paralelo, se han activado mecanismos para evitar que ningún trabajador externo no acreditado según los requisitos de Seguridad y Salud definidos en nuestros procedimientos, tenga acceso a nuestras instalaciones o a las de nuestros clientes.

Finalmente, la Coordinación de Seguridad y Salud en obra ha pasado a desempeñarse con personal propio con el objeto de tener una supervisión directa en dicha tarea.

Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2014?

- 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.
- Traccionar con nuestros proveedores trasladándoles nuestros compromisos de Buen Gobierno y Gestión Ética, como una de las acciones derivadas de la implantación del Sistema de Gestión de Riesgos para la prevención de delitos en las organizaciones (Defensa Corporativa).

La Red



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

Nuestra Red

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

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

Sobre ella se soportan diferentes tecnologías que permiten ofrecer todos los servicios demandados por nuestros clientes relacionados con:

Las infraestructuras y equipamientos quedan reflejadas en la siguiente tabla:

ESPECIFICACIÓN	2011	2012	2013
DESARROLLO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES			
Inversiones de capital	51.223	116.372	28.727
Nº de km tendidos de cable de fibra	4.503	4.626	4.718
Nº de puntos de presencia (nodos despliegue genérico)	1.410	1.422	1.421
Líneas de telefonía fija con red propia	391.090	384.863	385.604

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.

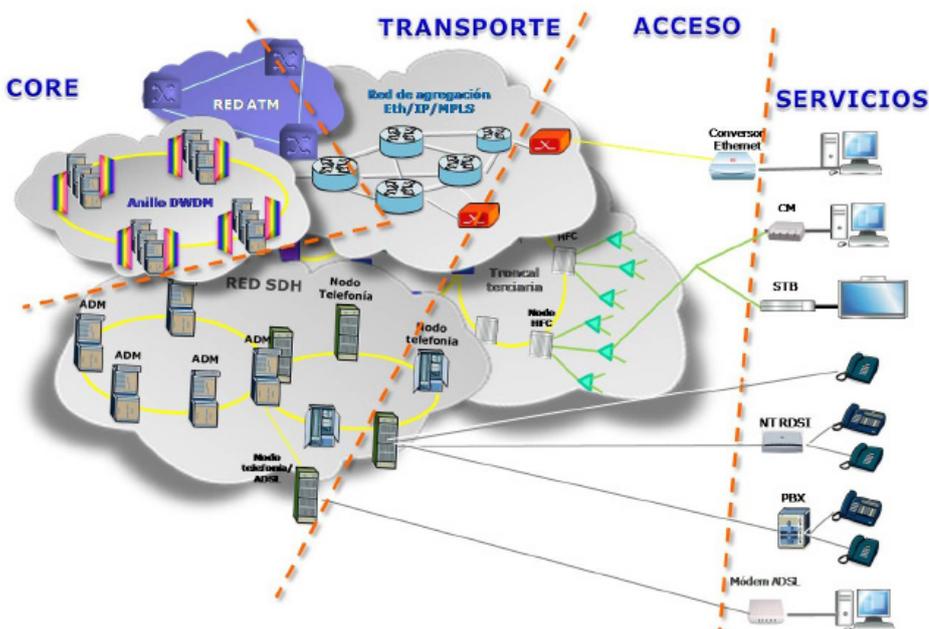
En Euskaltel la Red se gestiona desde el Centro de Decisión de Red,

Operaciones y Sistemas.

Fiabilidad

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

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



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

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.

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 2013, la red de Euskaltel disponía de alrededor de 4.718 km de cables de fibra óptica tendidos, siendo potenciales beneficiarios de dicha infraestructura aproximadamente 866.222 hogares y 156.774 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 2013 ya eran 109 los municipios con red desplegada y que engloban el 94,3% de la población de la CAPV.

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

Este despliegue continuará desarrollándose en los próximos años, dado que hemos constatado la existencia de una demanda de servicios de telecomunicaciones insatisfecha, además de haber comprobado cómo el despliegue de una red de acceso alternativa ha permitido mejorar la calidad de vida de zonas que hasta entonces no disponían de una alternativa real o incluso ni siquiera de un servicio en condiciones razonables. En este sentido, en 2013 se comenzó a trabajar con la planificación de un futuro servicio de acceso a Internet de Banda Ancha a través de satélite como alternativa para las zonas de difícil acceso.

Cobertura de la Red Móvil

Euskaltel dispone de todos los

elementos core de red necesarios para poder ofrecer servicios y desarrollar productos propios relacionados con la telefonía móvil (voz y datos en movilidad) siendo el mayor operador móvil virtual (OMV) del Estado por número de clientes.

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

Cobertura de la Red WIMAX

Euskaltel está prestando desde 2006 servicios de voz y banda ancha en entornos dispersos, fundamentalmente rurales, en los 251 municipios de la CAPV, utilizando tecnología inalámbrica WIMAX, 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 3.530 a finales de 2013– residen o trabajan en ubicaciones en muchas de las cuales no había ninguna posibilidad alternativa de servicios de banda ancha.

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 de etiquetado,

tanto de sus productos como de los envases, según lo establecido por el Real Decreto 208/2005 sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de residuos, y por la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases. El etiquetado indica que la empresa cumple la ley y que contribuye a la futura gestión de los residuos que se generen a partir de estos productos y envases. Además de en Ecoembes, nuestra empresa participa también en Ecotic, Sistemas Integrados de Gestión para este tipo de residuos.

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

La supervisión, monitorización,

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

Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2014?

- Continuaremos con la extensión del despliegue de la red de acceso directo a nuevos municipios.
- Intensificar la satisfacción de los clientes con la atención recibida.
- 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.
- Poner en marcha en proyecto iniciado en fase inicial en 2013 para la prestación de servicio de acceso a Internet de Banda Ancha a través de tecnología satelital.
- Realizar un plan para la migración de host de telefonía móvil de forma que el cambio sea transparente para los clientes.
- Desarrollar el proyecto de TV multidispositivo.



Medio Ambiente



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

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Política y Estrategia Ambiental

Alineado con el Plan Estratégico 2011-2013 se definió un Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante, RSE), que plantea acciones para las distintas dimensiones que constituyen la RSE, entre ellas la variable ambiental. El Plan Director se estructura en diversas líneas estratégicas, entre las que se incluye la “Excelencia en la Gestión Ambiental – Sostenibilidad”, cuyo objetivo es “desplegar las políticas para reducir el impacto ambiental de las actividades de la compañía fomentando las buenas prácticas medioambientales”, así como el cuidado de la biodiversidad.

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

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

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

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

El control de impactos ambientales parte de la consideración 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

Gastos ambientales en €

ESPECIFICACIÓN	2011	2012	2013
Energía Eléctrica	3.358.986	3.517.500	3.467.932
Gasóleo	112.669	109.958	109.421
Agua y saneamiento	10.252	10.038	9.587
Cables	1.498.322	941.335	355.132
Materiales (excepto cables) y equipamiento de cliente	13.463.323	8.155.885	4.335.154
Papel y material de oficina	183.382	188.865	117.131
Gestión de residuos (Gestores y Medios)	23.228	25.160	20.925
Consultorías y auditorías	42.038	38.638	32.116



frecuencia o probabilidad y relevancia.

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

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

Así mismo, Euskaltel es uno de los socios fundadores de 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

En 2013 destacan los siguientes productos comercializados:

Producto	Descripción	Segmento Cliente
Oficina on line	Solución de mensajería y colaboración	Empresas
Centralita virtual	Producto con funcionalidades de centralita, pero sin necesidad de instalar una centralita física en cliente	Empresas, PYMES y Grandes Cuentas
Pack voz	Pack de productos (telefonía fija y móvil)	Residencial y Negocios
Seguridad en la nube	Solución de seguridad para proteger la red informática	Empresas
OSOA	Pack de productos (telefonía fija, móvil, internet y TV)	Residencial y Negocios

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 s 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 que incluye 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.

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 2013 hemos continuado potenciando las acciones de prevención (minimización en origen y reutilización), frente a las de valorización (reciclaje y recuperación energética) y de eliminación (vertido controlado). En concreto, control y reducción de consumos de energía y recursos naturales (energía eléctrica, gasóleo), reducción de consumo de materiales (papel de facturas, de revistas y en oficina), reutilización de equipos y materiales (donación y/o venta de terminales móviles), y la utilización de materiales reciclados (papel reciclado).

Indicadores básicos (ver tabla en página 43)

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).

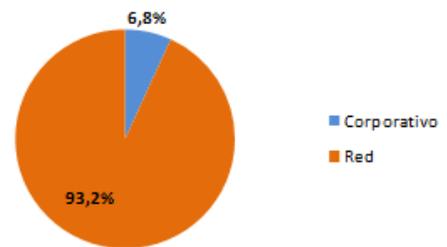
Euskaltel ha definido el Plan de Eficiencia Energética para 2013, reduciéndose el consumo eléctrico corporativo en los edificios en aproximadamente 28.200 kWh, con acciones como:

- o la sensibilización y publicación de noticias en la intranet corporativa para informar y sensibilizar sobre buenas prácticas relativas al ahorro energético,
- o el proyecto de reducción de luminarias en zonas perimetrales en el edificio corporativo.

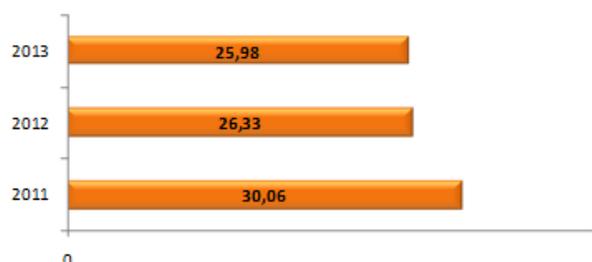
Con relación al consumo de red se han realizado acciones relacionadas con:

- o el estudio para el control y apagado automático de luminarias en los CPD
- o el estudio de optimización de servidores en los Centros de Datos de los edificios 809 y 226.

Reparto del consumo de energía eléctrica (%)



Consumo electricidad por cliente (kWh/cli)



ASPECTO		2011	2012	2013	Unidad
CONSUMO DE ENERGÍA					
Consumo eléctrico	Total	30.669,53	27.495,45	28.295,87	Mwh
	Consumo corporativo	1.924,49	1.966,40	1.923,31	Mwh
	Consumo productivo	28.745,05	25.529,05	26.372,56	Mwh
Gasóleo	Grupos electrógenos	0,96	3,35	3,95	Toneladas
	Coches de Empresa	56,42	57,06	56,32	Toneladas
	Coches de Empleados	61,35	43,29	31,80	Toneladas
CONSUMO DE RECURSOS					
Agua	Edificio 809	3.202	3.183	2.553	m3
	Edificio 226	2.082	1.585	1.426	m3
CONSUMO DE PAPEL					
Papel	Facturas emitidas	67,36	64,81	35,36	Toneladas
	Revistas publicadas	84,43	26,92	12,39	Toneladas
	Mailings de publicidad	131,42	133,59	93,63	Toneladas
	Materiales (sobres, impresos)	0,78	0,49	0,41	Toneladas
	Equipos de impresión (oficina)	7,88	7,05	6,60	Toneladas
CONSUMO DE MATERIALES					
Cables	Cables de Fibra óptica	52,85	17,15	11,74	Toneladas
	Cable de Pares	100,67	59,62	18,88	Toneladas
	Cable Coaxial	84,64	80,78	26,52	Toneladas
	Cable Siamés	14,75	15,65	7,5	Toneladas
Equipos	Equipos Banda Ancha	60,31	42,60	29,54	Toneladas
	Equipamiento de TV	152,00	95,23	35,68	Toneladas
	Equipos de Telefonía	16,14	10,29	9,85	Toneladas
RESIDUOS					
Residuos No Peligrosos	Celulósicos (papel y cartón)	56,78	45,58	37,85	Toneladas
	RAEE (eléctricos y electrónicos)	33,68	57,01	37,87	Toneladas
	Pilas alcalinas	0,25	0,14	0,12	Toneladas
Residuos Peligrosos	Pilas botón	240	310	430	gramos
	Baterías de plomo ácido	16,88	10,77	6,68	Toneladas
	Fluorescentes	0,54	0,48	0,61	Toneladas
EMISIONES					
Directas de GEI (alcance 1)	CO ₂	180,74	190,30	189,85	Ton. CO ₂ eq.
	CH ₄	0,24	0,25	0,25	Ton. CO ₂ eq.
	N ₂ O	2,83	2,88	2,84	Ton. CO ₂ eq.
	HFC	231,02	12,31	147,89	Ton. CO ₂ eq.
	PFC	0,00	0,00	0,00	Ton. CO ₂ eq.
	SF ₆	0,00	0,00	0,00	Ton. CO ₂ eq.
Indirectas de GEI (alcance 2)	CO ₂	6.839,31	6.626,40	4.926,21	Ton. CO ₂ eq.
Otras emisiones al aire	SO ₂	0,29	0,31	0,31	Toneladas
	NO _x	2,24	2,35	2,35	Toneladas
	Partículas Sólidas	0,22	0,24	0,23	Toneladas

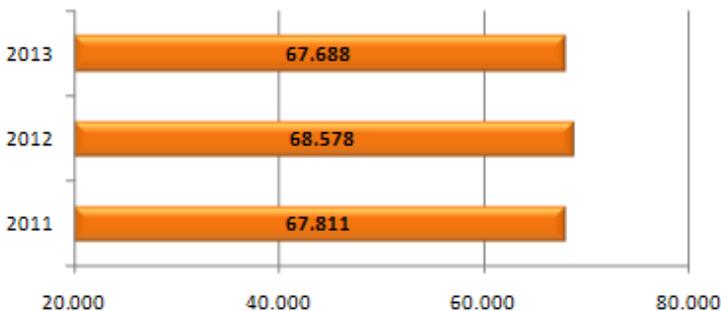
• Consumo de combustible

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 las siguientes medidas:

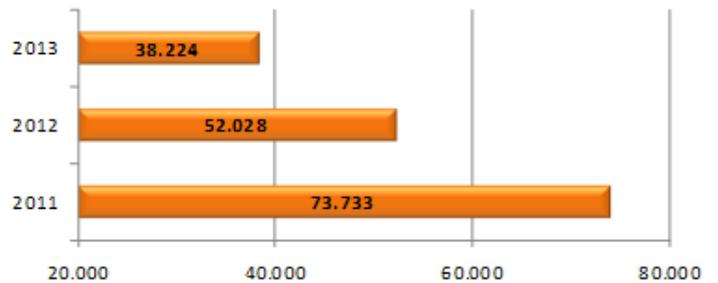
- o Fomento del uso de videoconferencias para reuniones entre empleados de distintas ubicaciones,
- o Potenciación de la utilización de vehículos de empresa frente a los coches particulares,
- o Utilización de los dos coches eléctricos.

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, el consumo en coches de empresa en 2013 ha sido similar al de 2012 y el consumo de los coches particulares se ha reducido en un 26,5%.

Consumo flota de vehículos (litros)



Consumo coches particulares (litros)



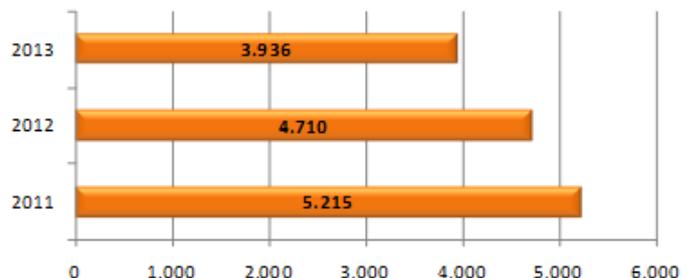
• Consumo de agua

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).

En 2013 el consumo de agua ha disminuido respecto a 2012, tanto en total como en cada uno de ambos usos principales.

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.

Consumo de agua (m3)



Consumos de materiales

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

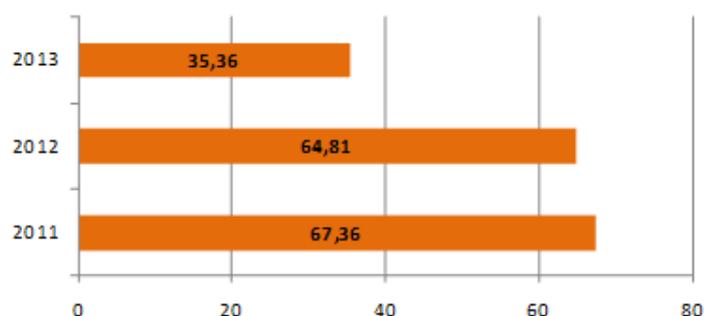
En este aspecto Euskaltel maneja dos objetivos fundamentales: reducción del consumo de papel y uso de papel respetuoso con el medio ambiente.

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, revistas enviadas a clientes, mailings publicitarios, materiales de papel y papel usado en equipos de impresión.

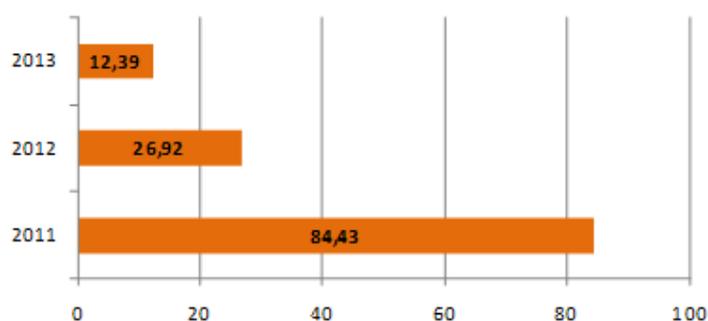
Durante 2013 se encuentran en marcha acciones que continúan influyendo en la reducción de los consumos de papel, destacando principalmente las siguientes:

- o Continuación del proceso de migración de clientes a factura electrónica, reduciendo significativamente la impresión y envío de facturas en papel,
- o Eliminación de la impresión y envío a clientes de la revista TV on line desde octubre de 2013, utilizándose exclusivamente la página web corporativa de Euskaltel como medio para la consulta de los contenidos y programación de la TV.

Consumo papel en emisión de facturas (ton.)



Consumo papel en revista de TV (ton.)



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

- o 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, a principio de 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.

o 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.

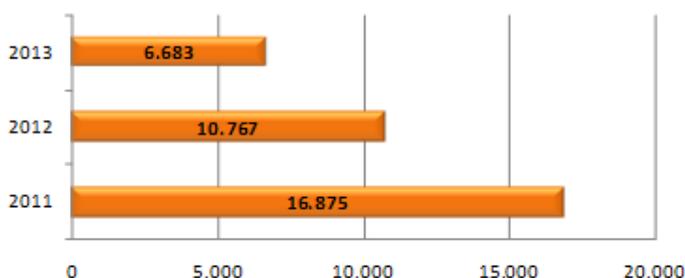
Los residuos que más habitualmente se generan en las obras, instalaciones y operaciones de mantenimiento son: Residuos inertes de obra (tierras, asfaltos, escombros, etc.) y Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (restos de cableado, tales como fibra óptica, coaxial y de pares).

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).

Residuos de baterías de plomo (kg)



Para las baterías Euskaltel tiene implantado un enfoque de alargar la vida útil de los mismos.

En 2013 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. En este sentido, con relación a los residuos de móviles que retornan a Euskaltel, se ha conseguido que el 100% de dichos residuos se reutilicen.

Asimismo, entre las acciones de reutilización, destaca la colaboración con la campaña de recogida de móviles usados "Dona tu móvil" (señalado con "+" en la tabla siguiente), puesta en marcha por las ONGs Alboan y Cruz Roja (ver capítulo 7 "Comprometerse con las personas").

Euskaltel trata de poner a nuevo, para su posterior reutilización, aquellos equipos de cliente (decodificadores, cablemódems, routers, etc.) que superan los requisitos para ello, lo que en 2013 han representado el 24,1% 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:

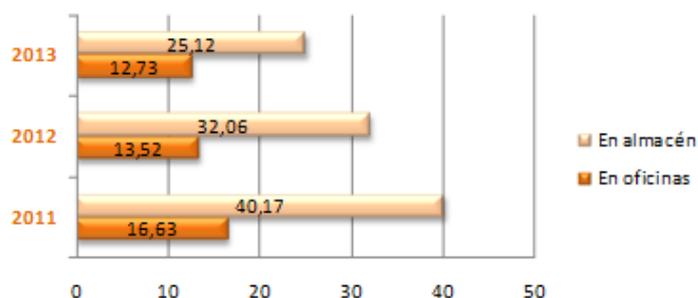
EQUIPOS DE CLIENTES					
RESIDUO / ACCIÓN		DESTINO	2011	2012	2013
Donación de usados (ONG)					
Teléfonos móviles (*)		Reutilización	1.820	1.709	1.650
Venta de usados					
Teléfonos móviles		Reutilización	2.519	1.115	1.094
Puestas a nuevo					
Puestas a nuevo	Decodificadores	Reutilización	8.805	9.732	5.913
	Cablemódems		9.146	16.068	21.972
	Routers		451	490	374
Entrega a gestor autorizado					
Entrega a gestor autorizado	Decodificadores	Reciclaje	15	7.525	5.460
	Cablemódems		31.154	26.099	20.341
	Routers		4.031	2.562	3.713
	Teléfonos fijos		10.563	9.010	9.204

• Residuos celulósicos

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

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

Residuos celulósicos (ton)



• Otros Residuos

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



Medio Ambiente

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

OTROS RESIDUOS	PROCEDENCIA	ACTIVIDAD GENERADORA
Fluorescentes	Sistema de iluminación	Mantenimiento de edificios y centros de red
Baterías de ion litio (*)	Terminales móviles	Gestión de almacenes y actividades administrativas
Pilas alcalinas (*)	Mandos a distancia (decodificadores)	Gestión de almacenes
Pilas botón (*)	Equipos de oficina	Actividades administrativas
CDs y DVDs (*)	Soporte de información	Actividades administrativas

Para conocer las cantidades de residuos generados, ver la Tabla "Indicadores Básicos". La gestión de estos residuos cumple con todos los requisitos legales que les aplican, siendo siempre entregadas a un gestor autorizado por el Gobierno Vasco, a un 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 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 emisiones 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 está adherida a la iniciativa STOP CO2 Euskadi (ver www.stopco2euskadi.com), en calidad de miembro "Asociado Plus", lo que implica la realización y publicación de los cálculos anuales de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), la definición de un plan para su reducción y la verificación por un tercero reconocido.

Asimismo, Euskaltel 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.

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).

En 2013 Euskaltel ha calculado la huella de carbono de su

producto/servicio de acceso a internet. Esto ha supuesto calcular 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, en la red de Euskaltel, en el gestor de residuos, como en el hogar del cliente.

Para 2014 está previsto ampliar este análisis y efectuar el análisis del ciclo de vida del producto OSOA, lo que incluye los servicios de telefonía fija, acceso a internet, televisión, telefonía móvil y datos móvil.

En 2013 las emisiones indirectas han representado un 94% del total de emisiones y se han reducido en un 25,7% respecto 2012. En cambio, aunque las emisiones directas derivadas del combustible empleado se han mantenido prácticamente iguales, las directas derivadas de escapes accidentales de gases refrigerantes (hidrofluorocarbonos) han sufrido un aumento considerable.

Para minimizar las emisiones de GEI, Euskaltel establece anualmente Planes de Reducción de emisiones, que principalmente se componen de medidas de ahorro energético (Planes de Eficiencia Energética) y de ahorro de combustible. Las medidas implantadas para 2013 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 de este tipo de gases 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.

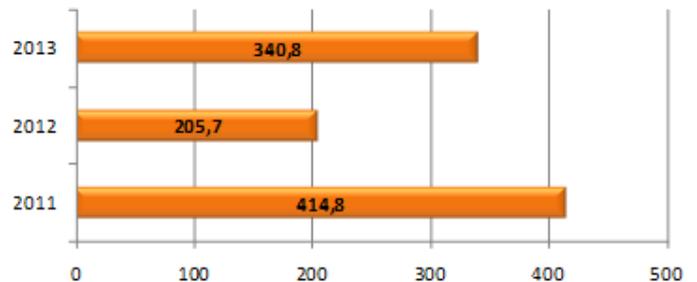
Las emisiones de gases aislantes (SF6) se originan por las fugas o escapes que se producen en los transformadores de alta tensión.

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

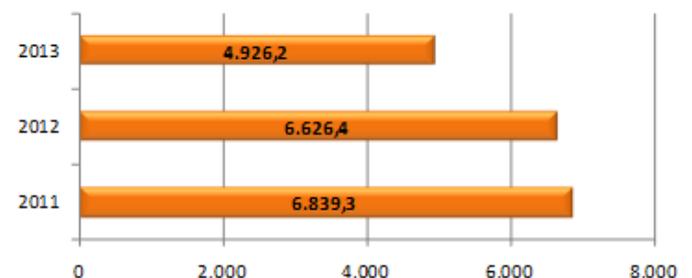
- Vertidos y derrames accidentales

Euskaltel no tiene vertidos de aguas residuales industriales y los vertidos de aguas sanitarias se

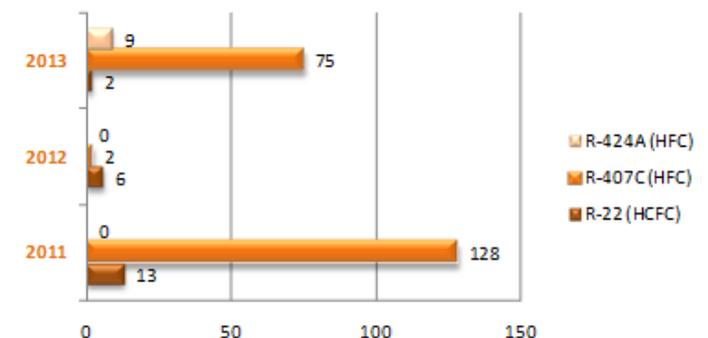
Emisiones directas de CO2 (ton CO2 e.)



Emisiones indirectas de CO2 (ton CO2 e.)



Emisiones de gases refrigerantes (kg.)



realizan a la red de saneamiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao

En 2013 no se han producido derrames accidentales, por tanto no se han visto afectadas fuentes de agua, ni ecosistemas

Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2014?

- Realizar el seguimiento del Plan de Reducción de emisiones de CO2
- Puesta en marcha del Plan de Eficiencia Energética 2014
- Realizar el análisis ciclo de vida del producto/servicio OSOA (telefonía fija, acceso a internet, televisión, telefonía móvil y datos móvil).

Comprometerse con las personas



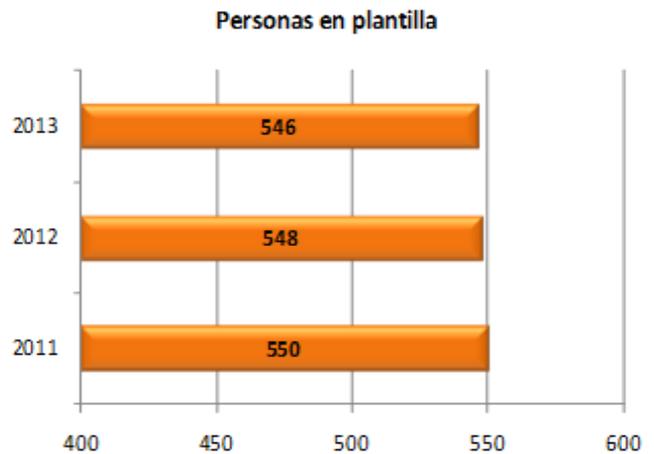
Este capítulo cubre los Principios 1, 3, 4, 6 y 8 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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

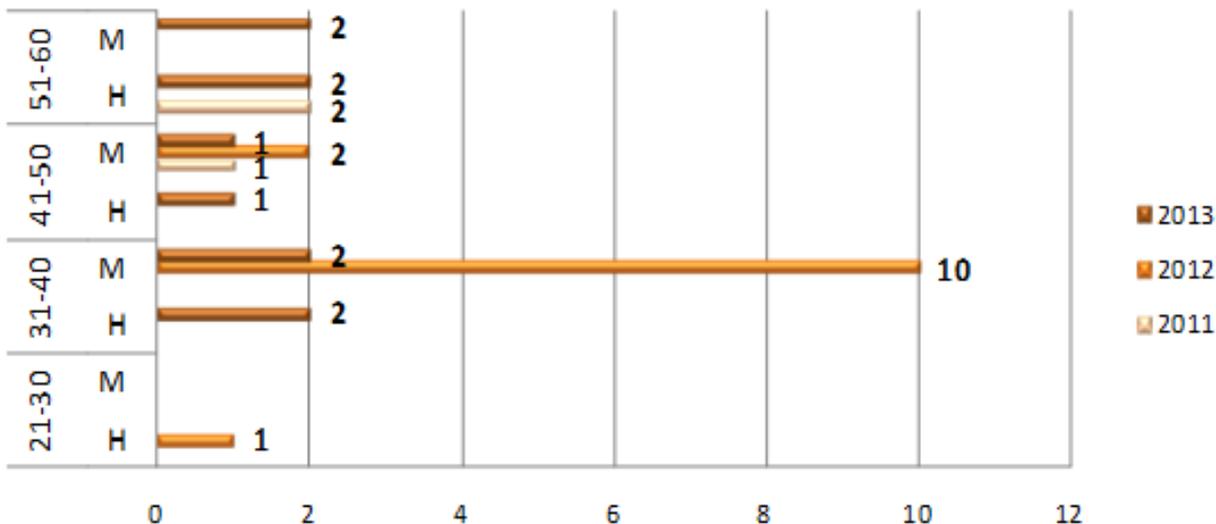
Euskaltel, fiel a sus criterios fundacionales, sigue apostando por la estabilidad y continuidad de las personas. Así, el 99,26% de la plantilla tiene contrato de carácter fijo, indefinido y de jornada completa. Por otra parte, el compromiso y vinculación del equipo humano se manifiesta tanto en los bajos índices de rotación externa, 3,17% en 2007, 2,74% en 2008, 0,72% en 2009, 1,27% en 2010, en 2011 0,54%, en 2012 2,37% (*) y 1,8% en 2013 como en la antigüedad media de la plantilla, más de trece 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.



Rotación externa por edad y sexo



La plantilla de Euskaltel tiene una edad media de 42,14 años, y un grado de cualificación apreciable, pues el 65 % son titulados universitarios, el 26 % es personal técnico y el 9 % restante dispone de otro tipo de titulación.

Política Retributiva

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

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

El gasto salarial de Euskaltel (en miles de euros) ha sido de 32.039 en 2011, de 31.708 en 2012 y de 34.379 en 2013.

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. 53 personas, un 9,7 % de la plantilla, disfrutaron de reducción voluntaria de su jornada laboral por cuidado de menores a 31 de diciembre de 2013. El permiso de paternidad es de 31 días pudiéndose disfrutar 7 de ellos de forma flexible durante los nueve primeros meses de vida del bebé.

En el mes de julio de 2012 se puso en marcha el proyecto piloto sobre el Teletrabajo. Participaron 15 personas adscritas a los distintos departamentos de la Compañía. La dirección ha decidido continuar con la experiencia piloto con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos y así poder disponer de más elementos para poder extender a otros colectivos dentro de la compañía. En el año 2013 se ha extendido la experiencia al colectivo de directivos.

En octubre de 2013 la Compañía ha puesto en marcha 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

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

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

Integración de personas discapacitadas

Euskaltel da cumplimiento a lo establecido en la Ley 13/1982, de 7 de Abril (LISMI) a través tanto de la creación de empleo directo, como de la puesta en marcha de medidas alternativas, contempladas en dicha Ley, basadas en nuestro caso en la donación de 27.285,80 euros a la Fundación Adecco.

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

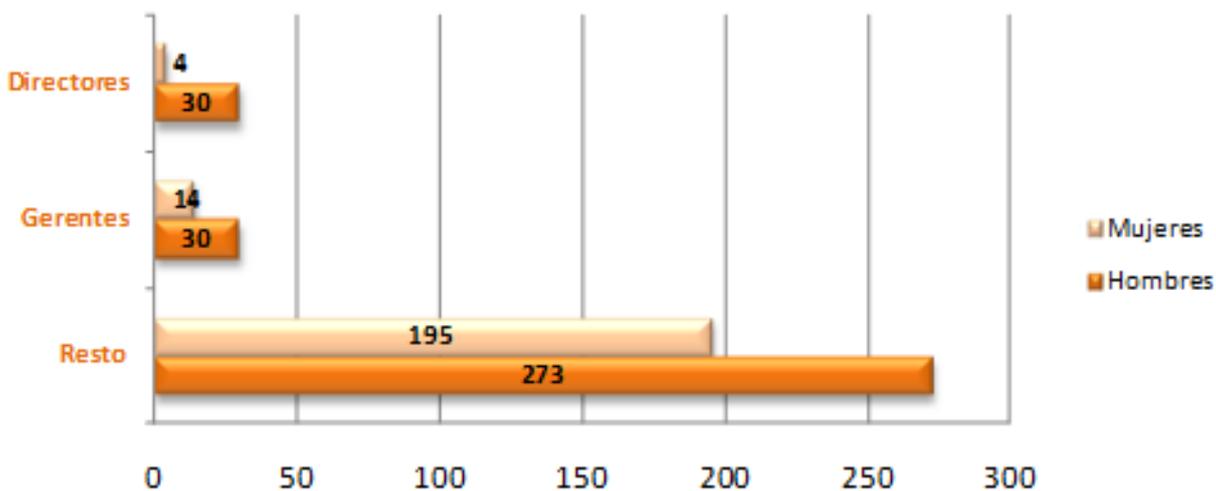
Igualdad de oportunidades

La plantilla de Euskaltel está integrada por un 39,01% de mujeres y un 60,99% de hombres.

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



Plantilla por sexo



Comprometerse con las personas



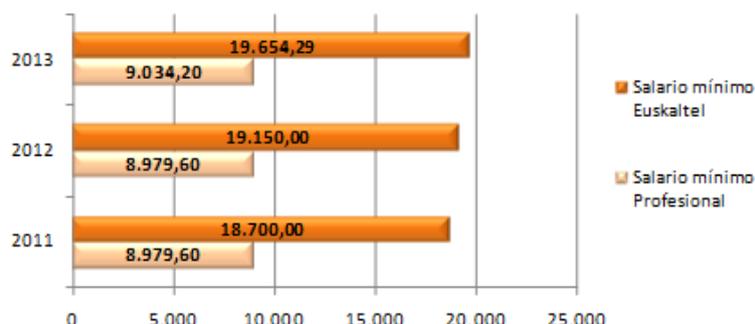
Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

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

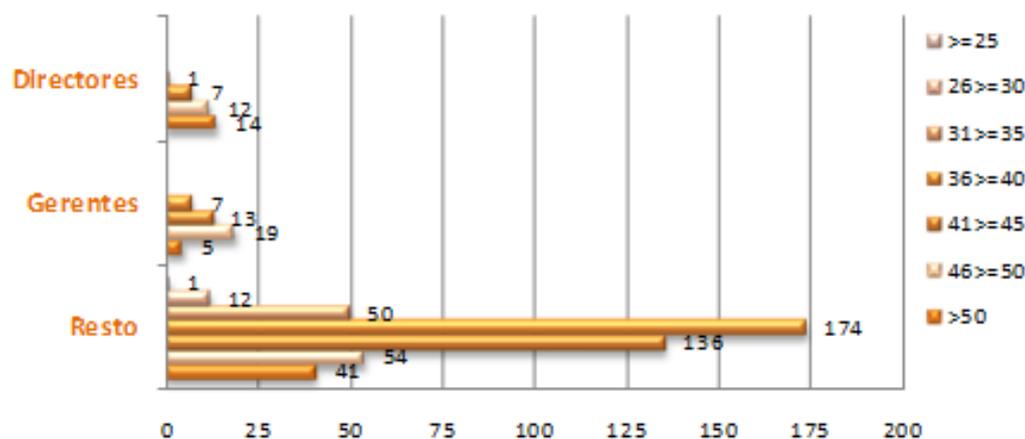
El convenio colectivo de Euskaltel 2009-2013 se ha prorrogado a 2014, por tanto se mantiene en vigor no solo la política de igualdad sino el despliegue de la misma. Además y con objeto de ir adaptándonos y evolucionando en nuestros compromisos de igualdad el cuadro de mando de RRHH ha pasado a incluir en los indicadores necesarios la perspectiva de género.

La siguiente tabla muestra 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.

Relacion entre salarios



Distribución de edad según organigrama



FORMACIÓN Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN

Las acciones formativas han supuesto 27.757 horas en el año 2013, lo que equivale a algo más de 51 horas por persona. El plan de formación se divide en cuatro grandes bloques, atendiendo a los objetivos y los destinatarios de la actividad: formación en competencias personales; formación en habilidades directivas y de gestión; formación técnica o para técnicos y formación técnica para no técnicos.

Ello supone un promedio en el año 2013 de 75 horas de formación por Director, 59 horas por Gerente y 48 horas en cuanto al resto de personas de Euskaltel.

Formación en euskara

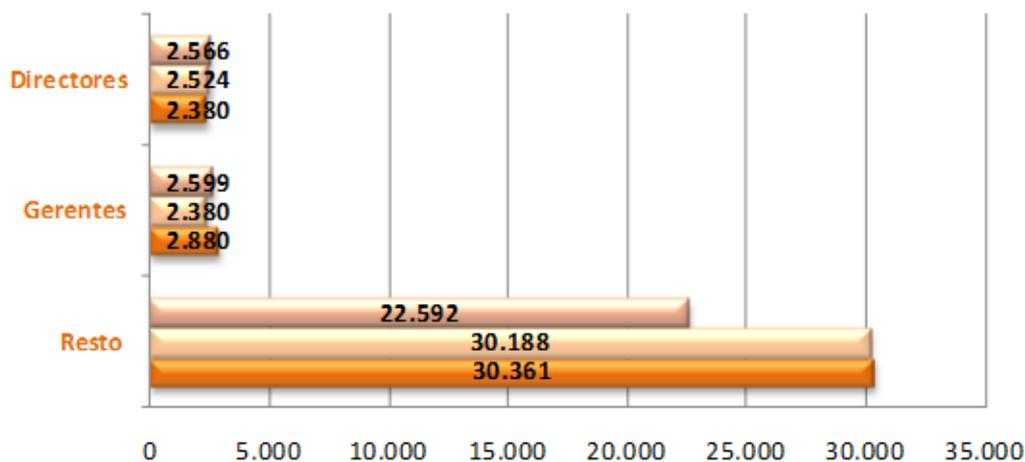
En 2013 hemos seguido avanzando en el desarrollo del "Plan de euskara", ya consolidado en la Compañía. En el ámbito interno, se ha conseguido que en 2013 el 37,90% de nuestro equipo humano posea un alto grado de conocimiento del euskara, que se acredita por la obtención del perfil 2 o superior según HABE (Gobierno Vasco).

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



EUSKARA	2011	2012	2013
Nº de horas de formación de Euskara	7.041	5.468	4.460
Nº de personas participantes	111	82	70

Horas de formación impartidas



Política de prevención y seguridad

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

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

La formación en materia de prevención es específica en función del puesto de trabajo. Desde el día de su incorporación, Euskaltel informa a las personas de los riesgos de su puesto de trabajo e imparte la formación necesaria en cada caso. Además, con carácter general, se evalúan los riesgos que podrían desencadenar una emergencia y se realiza anualmente un simulacro de evacuación en los edificios ocupados por personal de Euskaltel. Las acciones formativas llevadas a cabo por Euskaltel en prevención de Riesgos Laborables durante el 2013 completaron un total de 105 horas.

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

En 2013 se ha completado el proceso de evaluación de riesgos psicosociales comenzado en el ejercicio anterior. Las principales diferencias de este proceso respecto a los llevados a cabo desde 2001 han sido el método empleado y la gestión de los resultados.

Siniestralidad laboral

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

En cuanto a la accidentalidad, durante 2013 ha ocurrido un único accidente con baja y tan sólo 5 accidentes sin baja. Debemos destacar que hasta la ocurrencia de ese único accidente con baja se encadenaron 29 meses consecutivos sin incidentes con baja. Comparando los índices de accidentalidad interanuales con los del ejercicio anterior, podemos observar que los indicadores han subido un poco pero se mantienen bajos y en línea con ejercicios anteriores.

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 2013 es de 1,9%, donde se tienen en cuenta las horas perdidas por baja por enfermedad común. Las horas perdidas por baja por accidente se contabilizan en el índice de Gravedad.

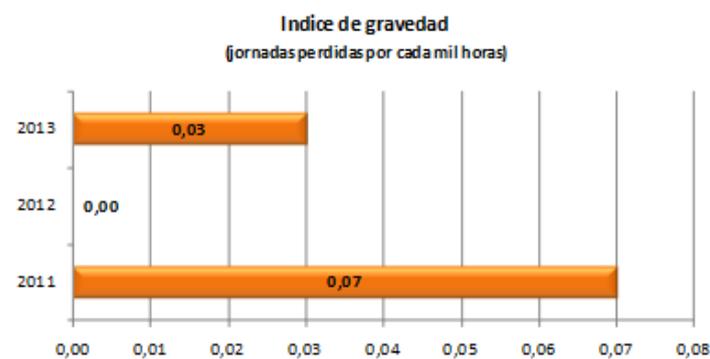
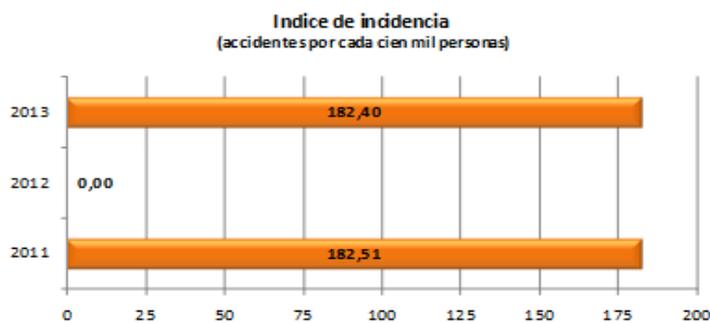
Para finalizar, podemos añadir que ningún trabajador de Euskaltel, desde su fundación, ha sufrido nunca un accidente mortal por causas laborales.

Atención a la salud de las personas

Analizada la actividad de Euskaltel no se considera 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, la asistencia primaria, y la atención en caso de enfermedad o accidente. Desde el punto de vista preventivo, Euskaltel practica reconocimientos médicos en función de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo.

En 2013 se ha cerrado el último proceso de evaluación específica de riesgos psicosociales y se ha comprobado una vez más que a nivel de compañía no existe una incidencia reseñable de este tipo de riesgos. No obstante, se han puesto en marcha algunas acciones de mejora puntuales sobre este aspecto que se ejecutarán en 2014.

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.



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.

Otra forma novedosa y diferenciadora que utiliza Euskaltel en su comunicación interna es la celebración de los 'Desayunos con el Presidente' (21 desayunos en 2013 y 499 asistentes), que cumplieron su sexta edición. En ellos, las personas de Euskaltel comparten con el presidente de la compañía un tiempo para plantearle directamente sus dudas e inquietudes, así como sus retos e ilusiones. En 2013 se unió el nuevo Director General a estos encuentros.

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

En la Intranet se encuentra también el Código Ético de la Empresa. Durante el año 2013, no se ha producido ningún incidente relativo a la contravención grave de las instrucciones y protocolos establecidos en la Compañía.

Acción social interna

Durante todo el ejercicio 2013 se ha continuado con la promoción e integración de los empleados en las diferentes iniciativas enmarcadas en el ámbito interno de la Responsabilidad Social Empresarial de Euskaltel.

Con este enfoque se ha participado en el impulso de la iniciativa organizada por una familia vizcaína para la recogida de tapones solidarios, cuya conversión en dinero es destinada a sufragar los gastos médicos y la compra de dispositivos para mejorar la movilidad de un niño. Asimismo se realizó, durante la campaña navideña y por tercer año consecutivo, la recogida de alimentos para el Banco de Alimentos de Bizkaia.

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

La acción social interna se enlaza con la Responsabilidad Social Corporativa de diferentes maneras. Una de ellas es la colaboración con el Telemaratón solidario de EITB, que en 2013 se enfocó a la investigación de trasplantes de órganos y tejidos y a la concienciación sobre la importancia de la donación. Con este motivo, los empleados se unieron de nuevo en una cuarta edición del calendario solidario de Euskaltel. Además de protagonizar las imágenes, la recaudación, 1.480 euros, por su venta entre los propios empleados y sus familiares fue a parar a dicho objetivo médico.

El año 2013, continuó el desarrollo entre los empleados de Euskaltel del Plan Familia conjuntamente con la fundación Adecco, cuyo objetivo es apoyar a aquellos empleados con problemas de discapacidad entre sus familiares para procurarles programas de inserción laboral y de ocupación de ocio-tiempo libre.

También se celebró la décima 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 132.217,76 euros anuales.
- Seguro de accidentes: supone una prima anual de 37.271,94 euros.
- Ayuda familiar discapacitado: 165,16€/mes por familiar, habiendo un total de quince familias afectadas por lo que el coste total de esta ayuda asciende a 29.728,80 euros anuales.
- Ayuda Plan Aflora a empleados con discapacidad funcional: 175€/mes por persona, habiendo un total de cuatro personas afectadas por lo que el coste total de esta ayuda asciende a 8.400 euros anuales.
- Un Plan de Compensación Flexible que permite obtener un mayor rendimiento a los ingresos de los empleados mediante la contratación o compra de una serie de productos.

Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2014?

- Explorar el concepto de empresa saludable.
- Desarrollar acciones derivadas del Plan de Igualdad y Diversidad.
- Nuevo código ético de empleados alineado con la Política de Defensa Corporativa.
- Implantar el sistema de gestión para la prevención de delitos.

Compromiso Social



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

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

2013 es un año de posicionamiento institucional. La situación de crisis económica se mantiene, hay un clima general de austeridad presupuestaria y, pese a esta situación, la compañía debe mantener su misión de permanecer unida y vinculada a los territorios en los que opera. La cercanía y el compromiso han sido, y siguen siendo, los criterios que han dirigido, tanto la relación con las instituciones, como la actividad social y de patrocinios de Euskaltel. En esta línea de actuación Euskaltel ha presentado ante las instituciones y sus diferentes departamentos proyectos de diferente índole y ha conocido la sensibilidad institucional ante las cuestiones estratégicas del País.

Euskaltel goza además de una visión global de asuntos como la Innovación y la Responsabilidad Social Empresarial gracias a que ostenta la presidencia en dos entidades: Innobasque (Agencia Vasca de la Innovación) e Izaite (Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad). Esto ha permitido a Euskaltel participar activamente en Innobasque trabajando en la definición de las claves de evolución de la innovación en Euskadi, así como actuar en Izaite, como prescriptor en la elaboración del Libro blanco de la Responsabilidad Social que posiciona al Gobierno Vasco y, concretamente, en lo que se refiere al posicionamiento de la gran empresa en Euskadi y su sistema de gestión sostenible en base a las nuevas tendencias europeas. Además a instancias de Confebask, participamos en Kontsumobide (Instituto Vasco de Consumo), donde representamos al sector de las telecomunicaciones en el mundo de los consumidores y usuarios. También formamos parte de un buen número de clusters y asociaciones que nos permiten intercambiar conocimiento o experiencias empresariales:

También formamos parte de un buen número de clusters y asociaciones que nos permiten intercambiar conocimiento o experiencias empresariales: ADEGI, AMETIC, AOC, Fundación EUSKALIT, APD, FUNKO, F. ARIZMENDIARRIETA, FUNDACIÓN ECOTIC, GAIA, BILBAO METROPOLI 30, INKOLAN, INNOBASQUE, CEBEK, IZAITE, CLUB FINANCIERO DE BILBAO, SEA, EIKEN, CIRCULO DE EMPRESARIOS VASCOS, FUNDACIÓN ECOPILAS, ECOEMBES, RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS.

De acuerdo a los compromisos que nos marcábamos para el ejercicio 2013 de definir los patrocinios estratégicos para nuestro mercado natural, hemos incidido en diferentes ámbitos que abarcan las diferentes facetas de nuestra sociedad: familia, formación, educación y cultura, deportes, integración e igualdad, entre otros.

Dentro de los ámbitos en los que hemos actuado durante el año 2013 destacamos:

• **Ámbito familiar**

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

Otros eventos en los que participa el público familiar son Denon Eskola, el Día de la Escuela Pública Vasca y en la fiesta organizada por la ONG AFAVI, como culminación a la semana de la familia.





Otros eventos a destacar son la Aste Nagusia de Donosti y la de Bilbao, con el patrocinio de la actividad más familiar de cualquier fiesta local, como es el de los fuegos artificiales así como, con experiencias a clientes vinculadas a eventos y actividades familiares vinculadas al ocio.

• Integración e Igualdad

Euskaltel tiene dentro de sus valores como compañía la igualdad y el respeto a la diversidad. Y este compromiso a nivel interno de la compañía tiene visibilidad externa.

Conjuntando estos valores con los requerimientos de la LISMI, Ley de Integración Social de personas con discapacidad, se han establecido acuerdos con la Fundación BAT Basque Team, que trabaja con el objetivo de fomentar el deporte de alto nivel del País Vasco, para el impulso de los deportistas con diversidad funcional y del deporte profesional en mujeres. Esta actividad se incluye dentro de las actividades de reversión que la LISMI contempla para las empresas vascas.

También en cumplimiento de la LISMI (Ley de Integración Social de los Minusválidos), se ha definido en Euskaltel un

programa de sensibilización a través de conferencias y charlas para empleados, en colaboración con la Fundación Adecco, con el objetivo de acercar los valores de la superación personal y la integración de las personas discapacitadas en la vida cotidiana.

Además, dentro del evento Kirol Eguna Euskaltel se habilita cada año una zona de sensibilización con el objetivo de fomentar la integración de todos los grupos sociales a través de la práctica deportiva. En ella los usuarios pueden conocer, de manera participativa, las modalidades deportivas adaptadas a las características de una persona con discapacidad.

En materia de Igualdad, Euskaltel interviene socialmente en actividades que promueven este ámbito, como la participación en la calificación y premio a la empresaria del año que organiza la Asociación de Empresarias y Directivas de Bizkaia.

También colaboramos junto con el Ayuntamiento de Bilbao y la Diputación de Bizkaia, en Denbora Sarea, que trabaja para crear un espacio de colaboración público-privado que permita diseñar e impulsar una nueva cultura de las



Compromiso Social

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

relaciones sociolaborales en términos de conciliación, corresponsabilidad y equidad de género.

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

• Deportes

Con carácter anual, Euskaltel organiza una jornada de deporte en familia denominada Kirol Eguna Euskaltel. Durante el evento festivo se celebran juegos y competiciones dirigidos a público de todas las edades donde familias enteras disfrutan de forma gratuita practicando diferentes modalidades deportivas dentro de un espíritu sano.

Partiendo de la idea de que en muchas ocasiones la afición al deporte pasa de ser algo racional a algo emocional, Euskaltel busca compartir esas emociones con la sociedad. A través de la vinculación emocional que conseguimos con el patrocinio del fútbol (Athletic Club, Real Sociedad y Deportivo Alavés), buscamos el acercamiento al cliente y acompañar a los aficionados en momentos de euforia y alegría, así como en los de sufrimiento y preocupación.

Pero más allá del fútbol y de su valor mediático, también valoramos 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

Las experiencias van unidas al posicionamiento estratégico que Euskaltel ha definido como un valor diferencial hacia sus clientes, elemento que también está siendo gestionando en

los competidores del mercado. Las diferencias en producto, precio, servicios de valor añadido, postventa, no presentan grandes diferencias. ¿Cómo atraer/retener entonces a los clientes? Las experiencias ofrecen ámbitos de gestión de las emociones no susceptibles de compra y ese intangible puede tener un plus en la decisión de mantenerse o cambiar de operador.

Hemos organizado quince experiencias durante el 2013, muchas de ellas con un gran nivel de seguidores en la red, que han manifestado su agrado y asertividad por la oferta lanzada. Todas estas experiencias van unidas a conceptos de patrocinio que se construyen para ser experiencias únicas e inimitables.



• Formación para la acción

En materia de formación se han diseñado líneas de colaboración en materia de prevención y uso responsable de las telecomunicaciones así como de creatividad y acercamiento al mundo digital.

Euskaltel participa en el programa TALENTIA que es una iniciativa conjunta de bizkaia:talent junto con las tres universidades vascas (la Universidad de Deusto, la Universidad del País Vasco y Mondragón Unibertsitatea) con sede social en el País Vasco, que tiene como objeto orientar al colectivo universitario con mayor potencial hacia una adecuada inserción laboral y desarrollo profesional, así como apoyar la vinculación del alumnado a la realidad científica, tecnológica y empresarial de Bizkaia y la CAE. Los participantes, son estudiantes, seleccionados por las propias universidades, estudiantes del último curso de la carrera con mayor potencial, tanto desde el punto de vista académico como desde el punto de vista de las potenciales habilidades sociales y humanas.

Por otra parte, Euskaltel e Innobasque colaboran en la celebración en Euskadi del torneo First Lego League, cuyo propósito es desarrollar en las y los jóvenes habilidades creativas, pensamiento analítico, trabajo en equipo y, sobre todo, fomentar valores de innovación trasladando, al mismo tiempo, conocimientos tecnológicos y científicos.

• Educación, cultura y euskera

Euskaltel ofrece a sus clientes la elección del idioma en el que desea normalizar la relación con el operador. Este elemento fue pionero y un gran valor diferencial en la oferta que Euskaltel realizó al mercado. Es un activo que enriquece la oferta hacia los clientes y que no debe perder perspectiva en la relación con el usuario. Unida a esta decisión, Euskaltel materializó un plan de formación interna para dar respuesta a esta exigencia de mercado y lo visualizó patrocinando eventos unidos al fomento del uso del euskera. Esa línea se ha mantenido en el 2013 con la colaboración con la red de Ikastolas y acuerdos con la Federación de Ikastolas.



• GozatuEuskaltel.com

Gozatu ya ha cubierto una tarea de ser el espacio de encuentro entre la empresa 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.



Compromiso Social

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013

FUNDACIÓN EUSKALTEL

Uno de los objetivos de la Fundación Euskaltel es impulsar el desarrollo de la vida digital en la sociedad, acercando/educando en las nuevas tecnologías a aquellos colectivos que les resulta más complicado su aprendizaje (personas mayores, con menos recursos, con discapacidad...) o en colectivos que muestran su interés por continuar su aprendizaje. Este aspecto responde a nuestro compromiso marcado en 2013 de impulsar el desarrollo de la vida digital en nuestra sociedad y al mismo tiempo de colaborar con las instituciones en el fomento de los planes de la Sociedad de la Información que nos sitúen en la línea de liderazgo.

• Acciones formativas

El proyecto Eskola Euskaltel agrupa todas las actividades de formación dirigidas a los grupos de interés externos al colectivo de empleados de Euskaltel en los mercados residencial y empresa. El número de formaciones presenciales impartidas ha sido de 20, el número de personas formadas, 535 y el número de horas impartidas, 1.399.

Respecto a la plataforma on line e-eskola, de formación-comunicación con estos grupos de interés externos, fueron los foros el área más utilizada y de utilidad por parte de los instaladores. El número de interacciones fue de 300. Dado el éxito de la herramienta, se habilitó la plataforma para que pudiera ser utilizada por el departamento de soporte

técnico al distribuidor para establecer, a través de dichos foros, soporte técnico directo a los puntos de venta y al mismo tiempo ofrecerles formación on line. La buena acogida por parte de los puntos de venta se refleja en las 1.409 consultas recibidas en tan sólo 5 meses. Por parte de Euskaltel, se enviaron 1.469 respuestas.

Hay que destacar la utilización del aula móvil (autobús Euskaltel) como apoyo a la labor comercial. En 2013 recorrió 30 municipios en 78 días.

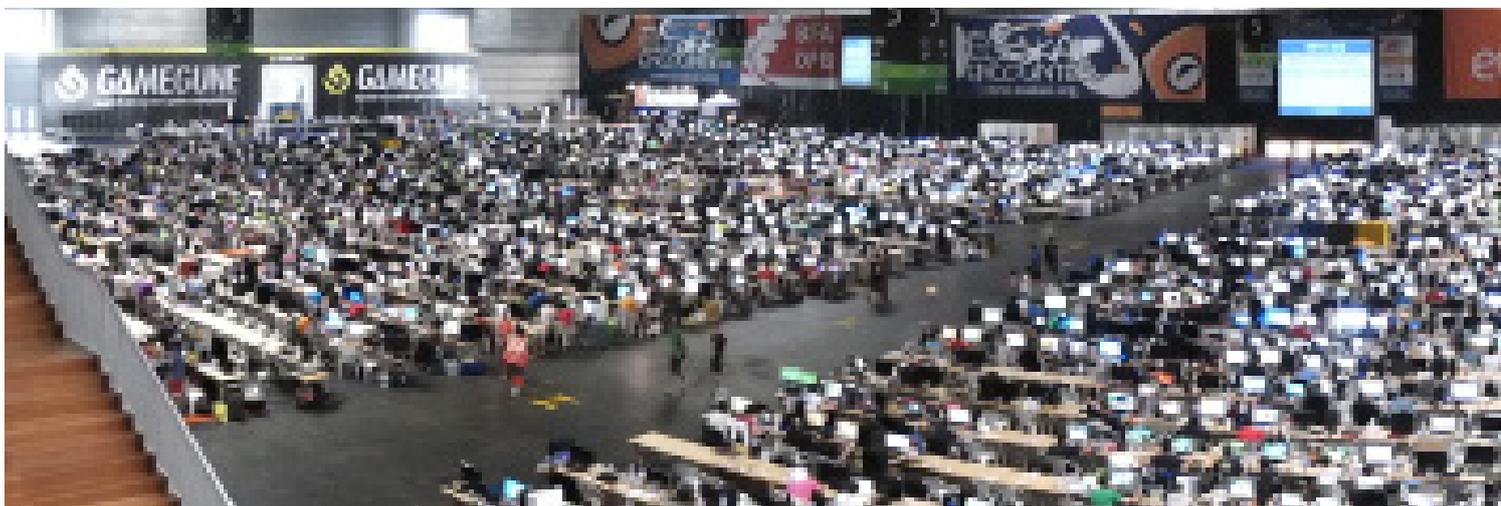
• Impulso a la estrategia de Euskaltel

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 2013 que han permitido cubrir un aspecto de ocio con aportación tecnológica, fomentando la versión más divertida y juvenil de las tecnologías.

Las actividades realizadas a destacar en 2013, son las siguientes:

Euskal Encounter 21

Del 25 al 28 de Julio del 2013 se celebró las 21ª 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 llegó a un acuerdo estratégico con Empresa Digitala, para que ésta se nutriera de Workshops organizados por la citada entidad y dirigidos fundamentalmente a las empresas vascas. El éxito fue tal que se generó lista de espera para poder participar en ellos. 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 7

La séptima edición de la Gipuzkoa Encounter se celebró del 1 al 3 de Marzo de 2013.

Se reunieron 400 ordenadores y 600 personas en el polideportivo Usabal de Tolosa y se organizaron 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 11

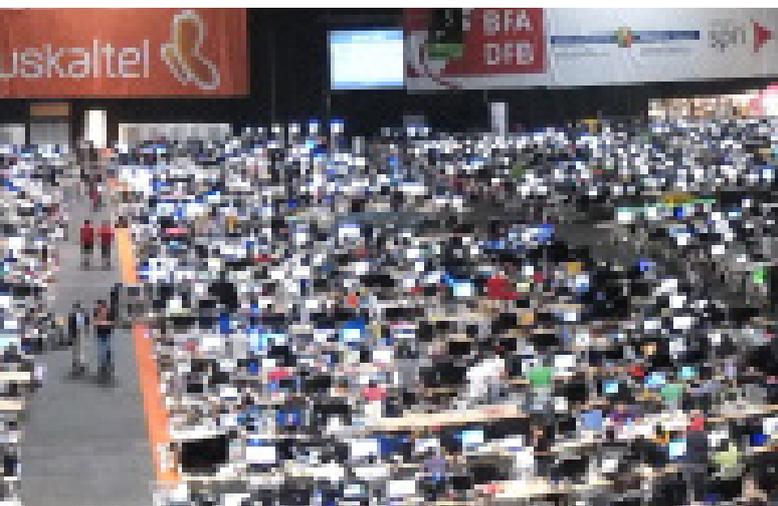
Electronicsports (eSports) o deportes electrónicos es el nombre que reciben el conjunto de competiciones organizadas donde se enfrentan profesionales de los videojuegos. Gamegune es una competición a nivel europeo de eSports. Su gran prestigio lo ha ido forjando en el seno de la Euskal Encounter durante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

Este año se utilizó el COD (Call Of Duty) como juego estrella y por primera vez se adentró dentro de las competiciones internacionales de Consola.

Compromisos

¿En qué vamos a trabajar en 2014?

- Definir los patrocinios que Euskaltel considere estratégicos para su mercado natural.
- Colaborar con las Instituciones en el fomento de los planes de la Sociedad de la Información que den visibilidad a Euskaltel como empresa líder del sector y comprometida con su entorno.
- Redefinir la Fundación Euskaltel adaptando su misión, visión y valores para dar respuesta a las nuevas exigencias de la sociedad digital.
- Dotar a la Gamegune de entidad propia separada de la Euskal Encounter.



INDICADORES

INDICADORES GRI RESEÑADOS			
INDICADOR	PÁGINAS	INDICADOR	PÁGINAS
1.1	6	EN12	41
1.2	11-12-13-15-16-24-31-40	EN13	41
2.1	10	EN14	40
2.2	10-14-15	EN15	41
2.3	22	EN16	42-48
2.4	10	EN17	42-48
2.5	10	EN18	48-49
2.6	10-19	EN19	42-48-49
2.7	10-14-29-32	EN20	42-49
2.8	10-14-15-19-51	EN21	49
2.9	21-22	EN22	42-46-47
2.10	24-25	EN23	49
3.1	9	EN24	48
3.2	24	EN25	49
3.3	9	EN26	40-41-42-45-46-48-49
3.4	10	EN27	46-47-58
3.5	9	EN28	42
3.6	9	EN29	42-44
3.7	9	EN30	40
3.8	En la pág. 22 se referencian las empresas participadas.	Enfoque de Gestión de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	17-52-53-54-55-56-57
3.9	3-9	LA1	51-52
3.10	9	LA2	51-53
3.11	3-9	LA3	52-55
3.12	67-70	LA4	52
3.13	5	LA5	57
4.1	20-22	LA6	56
4.2	20	LA7	56
4.3	20	LA8	56
4.4	21-22-56-57	LA9	56
4.5	20	LA10	55-56
4.6	Euskaltel considera que no es necesario implantar ningún procedimiento específico relacionado con este indicador para la gestión del máximo Órgano de Gobierno.	LA11	55- Nota aclaratoria nº 1 (pág. 69)

INDICADORES GRI RESEÑADOS			
4.7	21	LA12	52
4.8	19	LA13	20-53-54
4.9	20-21-22-24	LA14	52
4.10	24	Enfoque de G. de Derechos Humanos	17-51-52-53-54-55-56-57-58
4.11	13-19-24-31-36-40-42-56	HR1	Nota aclaratoria n°2 (pág. 69)
4.12	42-60	HR2	34
4.13	60	HR3	24
4.14	25	HR4	54
4.15	24	HR5	52
4.16	24-25	HR6	Nota aclaratoria n°3 (pág. 69)
4.17	25-26	HR7	Nota aclaratoria n°4 (pág. 69)
Enfoque de Gestión Económico Financiero	13	HR8	Nota aclaratoria n°5 (pág. 69)
EC1	10-14-32-52	HR9	N.A. En el ámbito de actividad de Euskaltel no existen colectivos indígenas en el 2013
EC2	15-48	Enfoque Gestión Social	17-60-61-62-63-64-65
EC3	58	SO1	25
EC4	16	SO2	13-14-57
EC5	54	SO3	34-57
EC6	34	SO4	57
EC7	22-34	SO5	Nota aclaratoria n°6 (pág. 69)
EC8	37	SO6	Nota aclaratoria n°7 (pág. 69)
EC9	36	SO7	Nota aclaratoria n°8 (pág. 69)
Enfoque G. Ambiental	15-40	SO8	30-31-42, Nota aclaratoria n°8 (pág. 69)
EN1	42-45	Enfoque Producto	14
EN2	42-45-46	PR1	26-30
EN3	9-42-44	PR2	38
EN4	9-42-44	PR3	38
EN5	42	PR4	Nota aclaratoria n°9 (pág. 69)
EN6	48	PR5	26-30-31-38
EN7	42-44	PR6	Nota aclaratoria n°10 (pág. 69)
EN8	42-44	PR7	30
EN9	44	PR8	31
EN10	44	PR9	30-31
EN11	41		



NOTAS ACLARATORIAS

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

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

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

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

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

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

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

Nº 8 - No consta decisión oficial alguna que afecte a nuestra empresa en esta materia.

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

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

SUPLEMENTO DE TELECOMUNICACIONES

INDICADORES GRI RESEÑADOS	
INDICADOR	PÁGINAS
I01	36
I02	N.A.
I03.	42-56
I04	N.A.
I05	42
I06.	42
I07	41
I08	36-41
PA1	37
PA2	15
PA3	38
PA4	37
PA5	14-37
PA6	38
PA7	38
PA8	42
PA9	41
PA10	30
PA11	38-46-58
TA1	42-44-46-48
TA2	42-44-46-48
TA3	N.D.
TA4	N.D.
TA5	38

TABLA DE RELACIÓN PACTO MUNDIAL - GRI

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

NIVELES DE VERIFICACIÓN GRI

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

Nivel de Aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
Información Estándar	Perfil	Informar de: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8,3.10-3.12 4.1-4.4,4.14-4.15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en nivel C, más 1.2 3.9,3.13 4.5-4.13,4.16-4.17	Informe verificado externamente	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	