

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Ejercicio 2014



Índice

1. Carta de la dirección (G4-1)
2. Los 10 Principios del Pacto Mundial
3. Perfil de la Organización
 - a) Datos de la organización (G4-3)
 - b) Servicios más importantes de la organización (G4-4)
 - c) Sede de la organización (G4-5)
 - d) Países en los que opera la organización (G4-6)
 - e) Forma jurídica (G4-7)
 - f) Sectores donde opera la empresa (G4-8)
 - g) Dimensiones de la organización (G4-9)
 - h) Organización laboral (G4-10)
 - i) Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11)
 - j) Cadena de suministro de la organización (G4-12)
 - k) Cambios significativos en el periodo cubierto por la memoria (G4-13)
4. Participación en iniciativas externas
 - a) Principio de precaución (G4-14)
 - b) Iniciativas en las que participamos (G4-15)
 - c) Entidades a las que pertenecemos (G4-16)
5. Aspectos Materiales
 - a) Proceso de descripción del contenido de la memoria (G4-18)
 - b) Aspectos materiales identificados (G4-19)
 - c) Cambio en relación a memorias anteriores (G4-22)
 - d) Cambios en el alcance y la cobertura en relación a memorias anteriores (G4-22)
6. Grupos de Interés
 - a) Grupos de interés (G4-24)
 - b) Criterios de selección y priorización (G4-25)
 - c) Diálogo con los grupos de interés (G4-26)
 - d) Temas clave de los grupos de interés (G4-27)

7. Perfil de la Memoria

- a) Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria (G4-28)
- b) Fecha de la Memoria anterior más reciente (G4-29)
- c) Ciclo de presentación de Memorias (G4-30)
- d) Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria (G4-31)
- e) Elaboración de la Memoria (G4-32)

8. Estructura de Gobierno (G4-34)

9. Valores (G4-36)

10. Indicadores de Desempeño

- a) Desempeño Económico (G4-EC1, G4-EC3, G4-EC4, G4-EC5, G4-EC6, G4-EC9)
- b) Desempeño Medio Ambiental (G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN8, G4-EN16, G4-EN19, G4-EN23)
- c) Desempeño Social (G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12, G4-LA14, G4-PR5)

11. Tabla de equivalencia GC-GRI

G4-1 Carta de la dirección



Nos complace confirmar que Nextel S.A. ratifica su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Con esta comunicación, queremos expresar nuestra intención de mantener y avanzar en estos principios dentro de nuestra área de influencia. Nos comprometemos a desarrollar los principios del Pacto Global como parte de la estrategia y la cultura del día a día de la compañía y lanzar un mensaje claro a nuestros grupos de interés.

Cumpliendo con el requisito de informar al Pacto Mundial mediante una memoria de sostenibilidad, que describa los esfuerzos de la compañía en su aplicación con carácter anual, avanzamos nuestro informe con un claro compromiso de la dirección en que formen parte de la estrategia de negocio y operaciones de la compañía. No ahorraremos esfuerzos en trasladar este compromiso a toda la organización de manera que logremos concitar el máximo apoyo de todas las áreas de la compañía creando una cultura favorable al desarrollo y mejora en materia de sostenibilidad.

La presente memoria de sostenibilidad, supone la transición de la versión G3 al nuevo estándar G4 de la Guía de Global Reporting Initiative (GRI) y el desarrollo de un nuevo modelo de memoria que busca integrar el modelo de Informe de Progreso de Pacto Mundial con los requerimientos propios para la conformidad en GRI. Destaca también la revisión del código ético de conducta de la entidad. De cara al próximo ejercicio, nos marcamos dos objetivos. Por un lado, mejorar nuestra comunicación con nuestros grupos de interés. Para ello, durante el 2015 realizaremos una renovación completa de la sección RSE de nuestra web y facilitaremos nuevas vías de comunicación bidireccional. Por otra parte, nuestro segundo objetivo es realizar nuevas acciones de cooperación alineadas con nuestra estrategia Green IT, que reafirme nuestro compromiso en esta área.

Finalmente, manifestar nuestro apoyo y compromiso con esta iniciativa por una sociedad más justa y favorable para todos.

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'José Ramón Bazo López'.

José Ramón Bazo López
Director General

Los 10 Principios del Pacto Mundial

Desde mayo de 2011 Nextel S.A. se encuentra adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Esta adhesión voluntaria muestra nuestro compromiso de implementar una gestión ética basada en los 10 Principios. Desde nuestra adhesión al pacto venimos informando de nuestros progresos en materia de responsabilidad social en la organización, comunicado anualmente esos avances a través de la memoria de sostenibilidad a nuestros grupos de interés.

Los 10 principios del Pacto Mundial que suscribimos:

Principio 1

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”

Principio 2

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”

Principio 3

“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”

Principio 4

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”

Principio 5

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”

Principio 6

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”

Principio 7

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”

Principio 8

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”

Principio 9

“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”

Principio 10

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”



Perfil de la organización

G4-3 Datos de la organización

Nextel S.A.

Parque Tecnológico de Bizkaia
Camino de Laida, Edificio 207, Bloque B 1º planta
48170 Zamudio, Bizkaia

Teléfono: 944 03 55 55

www.nextel.es



G4-4 Servicios más importantes de la organización

Nuestra alta especialización en el ámbito de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información nos posiciona como una opción fiable y competitiva en la creación de soluciones dirigidas a nuevas tecnologías, optimización de sistemas y seguridad de la información.

Camino de los 30 años de experiencia, acumulamos un know-how que es la base de la actual compañía, altamente especializada como una empresa de referencia en Ingeniería y Consultoría IT.

Ofrecemos un amplio listado de servicios con soluciones a medida, donde es clave la cooperación con el cliente, trabajando con él en la realización de un completo análisis que garantiza la calidad del proyecto. En cada una de las soluciones el cliente encontrará una respuesta idónea para optimizar al máximo los recursos de su empresa, potenciando su modelo de negocio de forma notable.

Nextel S.A. clasifica sus servicios en líneas de negocio, siendo éstas las que se detallan a continuación:

- **Consultoría IT:** En Nextel S.A. llevamos a cabo un exhaustivo análisis de la red, el nivel de seguridad, las exigencias legislativas, los recursos y los procesos de la empresa. El informe resultante es la base de las soluciones a realizar para lograr la eficacia deseada. Paralelamente, realizamos una propuesta para optimizar los elementos de soporte de las tecnologías de la información, seguridad de la información, continuidad de negocio y prestación de servicios TI.

Servicios:

- Implantar y obtener una certificación
- Auditar los sistemas de gestión
- Planificar la continuidad del negocio
- Gestionar los Servicios TI
- Potenciar el Gobierno TI
- Realización de auditorías forenses

- **Integración de sistemas:** Un equipo de profesionales certificados lleva a cabo la integración de las soluciones idóneas, un trabajo que garantiza y facilita la gestión de la calidad, control y mantenimiento del proyecto. En el enfoque de estas acciones prima la seguridad de ejecución, asegurando el funcionamiento adecuado de los sistemas de la empresa.

Servicios:

- Todo sobre Ciberseguridad
- Seguridad y transición al Cloud Computing
- Realización de Hacking ético
- Protección de las Infraestructuras Críticas
- Soluciones de Ingeniería telemática
- Rastreo de evidencias electrónicas

- **Outsourcing y mantenimientos de CPDs:** Nuestro equipo técnico queda a su completa disposición para realizar el mantenimiento técnico que requiere cada solución, realizado de forma remota o dedicada. Nuestras ofertas de CPD, Service Desk o Call Center se adaptan a distintos niveles de incidencias que trata cualquier problema técnico de un modo eficiente.

Servicios:

- Service Desk especializado y escalable
- Mantenimiento remoto
- Soporte especializado 24x7
- Resolución y diagnóstico de todo tipo de incidencias.
- Informes a medida.
- Mantenimiento proactivo y reactivo

G4-5 Sede de la organización

La sede central de la empresa se encuentra localizada en Zamudio (Bizkaia). Para garantizar una mayor proximidad y cercanía en la prestación de sus servicios a sus clientes Nextel S.A. cuenta con diversas oficinas territoriales:

Madrid
Donostia-San Sebastián
Vitoria-Gasteiz

G4-6 Países en los que opera la organización

La actividad empresarial de Nextel S.A. se centra en España.



Perfil de la organización

G4-7 Forma jurídica

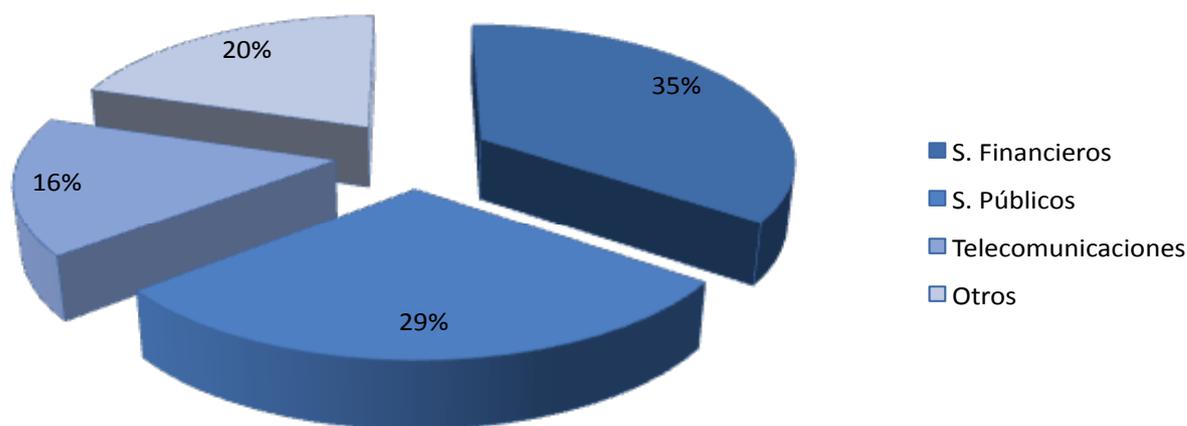
Nextel S.A. se constituyó en el año 1998 bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima.

G4-8 Sectores donde opera la empresa

Los clientes de Nextel S.A. son empresas y administraciones públicas. A continuación, realizamos un desglose de nuestros clientes por sector de actividad:

- Servicios financieros: (35%) tratándose fundamentalmente de entidades financieras a nivel nacional.
- Servicios públicos: (29%) trabajamos tanto de administraciones locales, regionales como estatales.
- Telecomunicaciones: (16%) se trata tanto de operadores de telecomunicaciones, como empresas tecnológicas y de comunicación.
- Otros: (20%) recoge tanto empresas de servicios como industriales.

Sectores



G4-9 Dimensiones de la organización

El equipo de Nextel S.A. lo componen tres grupos diferenciados desde la perspectiva del tipo de funciones que llevan a cabo:

- Comercial: se encargan de la identificación de oportunidades de negocio, y del establecimiento de relaciones con el cliente.
- Técnico: se encargan de la realización de los trabajos, es decir, la ejecución de los proyectos.

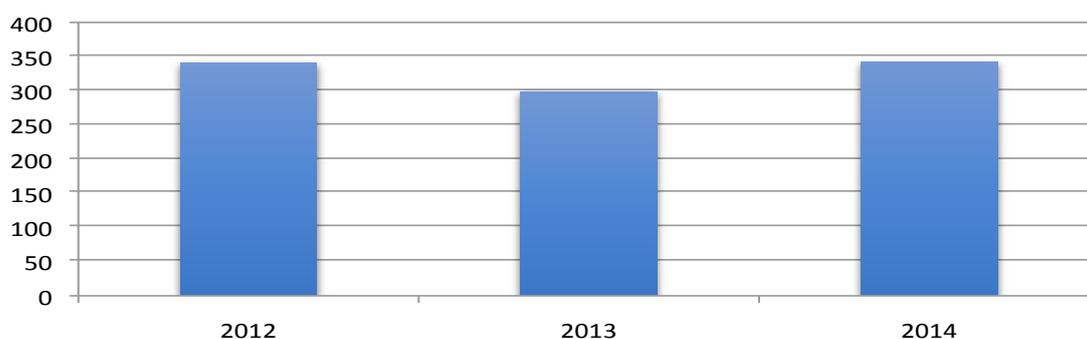
- SSCC: se encargan de los procesos de apoyo al resto de la organización, siendo en términos generales Compras, Financiero, Calidad, Recursos Humanos, Comunicación, Mantenimiento de sistemas y Servicios Generales.

La tabla inferior recoge el número de empleados en plantilla al 31 de diciembre de cada ejercicio.

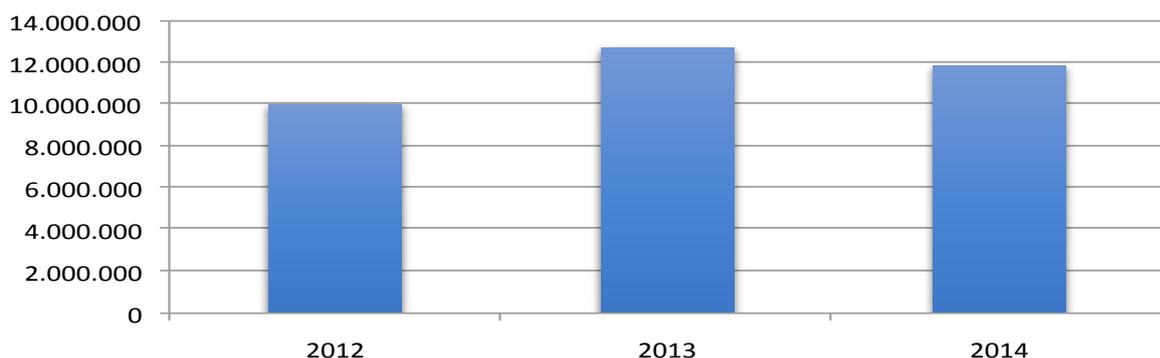
Ejercicio	2012	2013	2014
Plantilla Total	102	97	80

Las siguientes gráficas muestran la evolución de la contratación de proyectos por ejercicio y la facturación en miles de euros de los mismos.

Número de proyectos



Facturación por proyectos



Nextel S.A. se financia tanto con fondos propios como ajenos. A continuación se muestra el detalle por años de cada una de las fuentes de financiación.

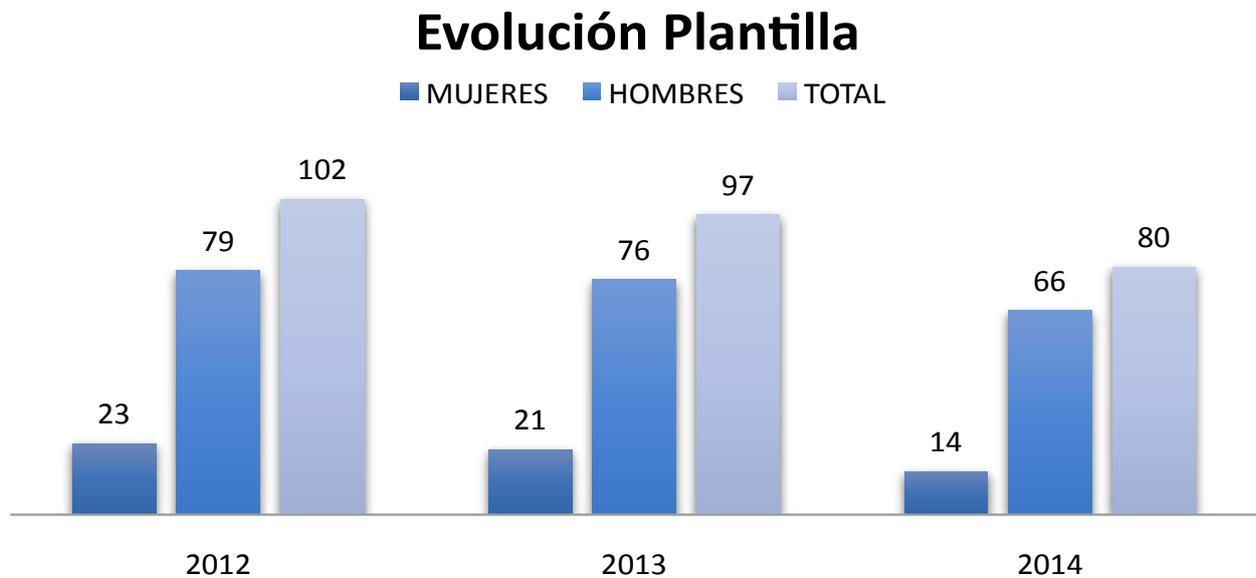
Fondos en Miles	2012	2013	2014
Propios	5.044.425	5.186.123	5.504.539
Ajenos	8.407.121	6.672.012	8.909.690



Perfil de la organización

G4-10 Organización laboral

Debido a los efectos de la crisis económica Nextel S.A. se ha visto obligada a reajustar su plantilla. En la siguiente gráfica podemos observar la evolución de la plantilla, desglosada en término de hombres y mujeres.



Nextel S.A. divide su actividad de negocio en dos zonas diferenciadas. La Zona Norte, compuesto por la actividad desarrollada por sus oficinas de Zamudio, Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián y la Zona Centro, gestionada por su oficina de Madrid. Los siguientes gráficos muestra la evolución de la plantilla desglosada por zona geográfica y sexo.

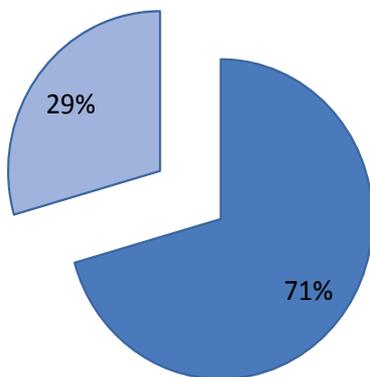


Zona Centro

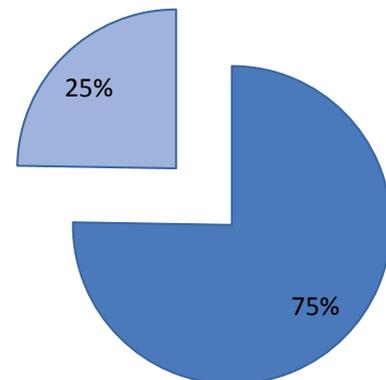


En referencia al reajuste en plantilla anteriormente mencionado, podemos comprobar como Nextel S.A. apuesta por mantener el empleo estable como la mejor opción para configurar internamente su organización laboral, como muestra la mayor reducción porcentual de contratos indefinidos respecto a los contratos temporales.

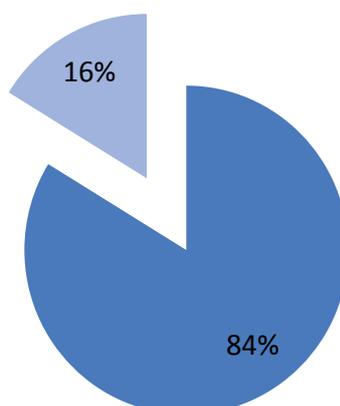
2012



2013



2014



■ INDEFINIDOS
■ TEMPORALES



Perfil de la organización

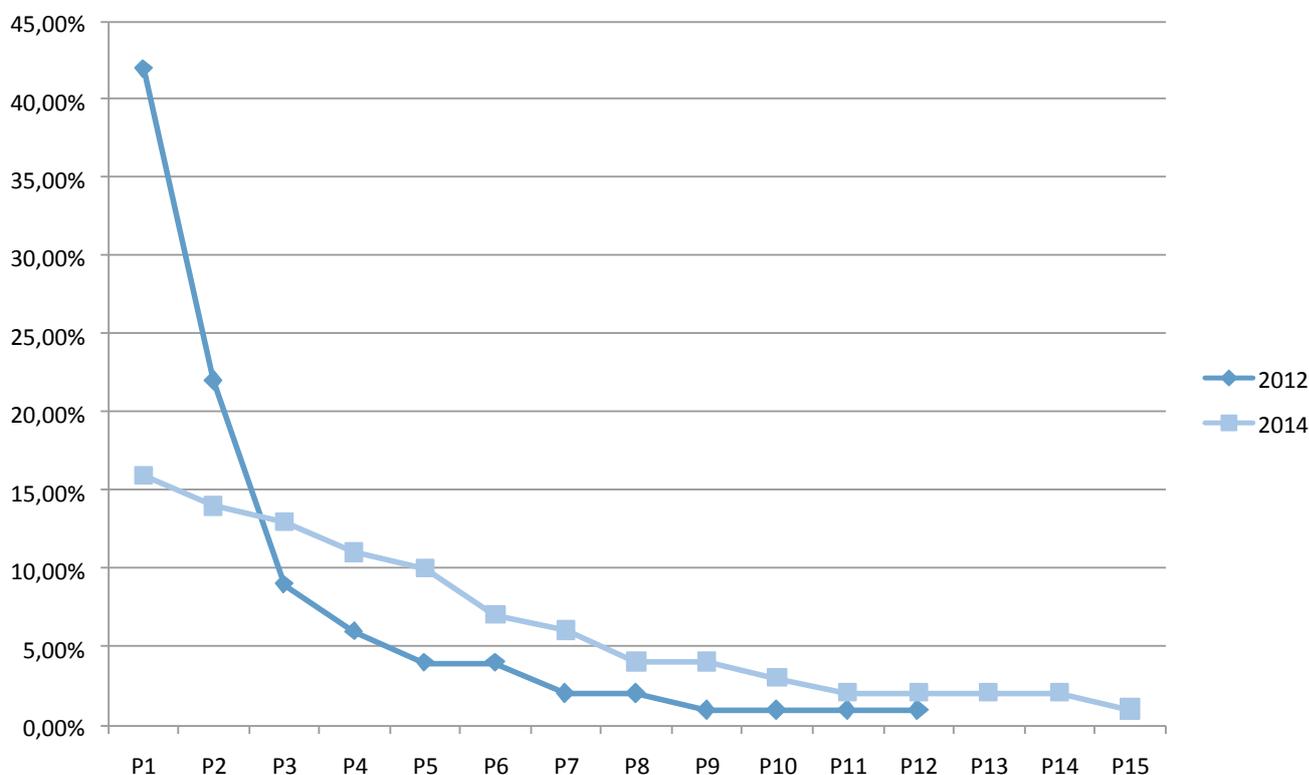
G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

Todos nuestros profesionales se encuentran respaldados por la legislación española y por el correspondiente convenio colectivo de oficinas y despachos que rige las relaciones laborales de la empresa.

G4-12 Cadena de suministro de la organización

Nextel S.A. ofrece servicios de ingeniería, consultoría y outsourcing, en los que generalmente es necesaria la compra e instalación de software de gran complejidad técnica. Por este motivo, el número de proveedores con el que trabajamos no es muy elevado, ya que la distribución de este tipo de licencias solamente se encuentra en proveedores líderes en sus respectivos sectores de actividad en soluciones avanzadas. Nextel S.A. apuesta por generar y mantener relaciones duraderas con sus principales proveedores, que garanticen avanzar conjuntamente en la consecución de objetivos en común y la compartición de los valores intrínsecos que fundamentan nuestra cultura empresarial, definiendo marcos de trabajo, asemejándose así más a un partenariado. Todos ellos son homologados por nuestro Dpto. de Compras en base a una serie de criterios de carácter técnico o económico en su mayoría, como la calidad del bien o servicio, los plazos, las condiciones de pago, prescriptor de negocio, etc.

Evolución de Proveedores



En el gráfico anterior podemos observar la evolución de contratación con proveedores. Partiendo de una situación inicial de elevada concentración de nuestro volumen de compras en dos proveedores tecnológicos, donde concentrábamos un porcentaje mayor al 60% de nuestra actividad de compra, en el último ejercicio se ha logrado diversificar y disminuir dicha dispersión. Por una parte, ampliando el número de proveedores de los cuales nos surtimos. Por otra parte, logrando un reparto más homogéneo del volumen de compras eliminando así las grandes diferencias y, por lo tanto, la dependencia tecnológica respecto a proveedores concretos. Estos datos, junto al éxito obtenido de la aplicación de productos y servicios con esta nueva distribución de proveedores, nos ratifican en nuestra apuesta por la innovación en soluciones avanzadas e integradas.

G4-13 Cambios significativos en el periodo cubierto por la memoria

En los últimos ejercicios no se ha producido ningún cambio significativo en la actividad de negocio de Nextel S.A.

Participación en iniciativas externas

G4-14 Principio de precaución

Aun siendo una empresa de servicios y no formar parte de un sector particularmente contaminante, mantenemos un elevado interés por la sostenibilidad de nuestras actividades profesionales, que controlamos mediante activos controles para la reducción de la utilización de recursos materiales y la búsqueda continua de la eficiencia energética. Del mismo modo, llevamos a cabo acciones que nos permiten medir nuestro impacto medioambiental y tomar medidas con el objetivo de reducirlo al máximo.

Entre las acciones que realizamos en materia medioambiental se encuentran las siguientes:

- Utilización de tecnología Green IT.
- Control de emisiones de CO2 derivadas de nuestra actividad económica.
- Reducción del consumo eléctrico en nuestras oficinas.
- Utilización de papel de formato ecológico o reciclado.
- Reducción protocolizada del consumo de tinta.
- Utilización de agua canalizada en detrimento del agua embotellada.
- Reciclaje sistemático de residuos de papel, cartón y envases de plástico.
- Difusión de buenas prácticas internas.

G4-15 Iniciativas en las que participamos

Anualmente participamos de forma activa en diversas iniciativas promovidas por distintas empresas y organismos en el ámbito de la responsabilidad social empresarial.

- **Jornada de puertas abiertas del Parque Tecnológico de Bizkaia:** Participamos apoyando esta iniciativa que permite a las familias conocer el entorno laboral del parque y participar en actividades de ámbito tecnológico de una forma divertida y diferente.
- **Universidad del País Vasco:** Participamos en la Jornada de Empleo y Presentación de Empresas UPV/EHU. Estas jornadas están dirigidas a los alumnos de los últimos años de las diferentes carreras de esta universidad, con la intención de dar a conocer las empresas y el trabajo que se realiza en ellas para que puedan postularse a futuros puestos de trabajo.
- **Global Compact:** Somos firmantes de los 10 Principios de Naciones Unidas y socios de Pacto Mundial España.
- **Fundación Novia Salcedo:** Formamos parte del Proyecto LANaldi, una iniciativa que tiene como propósito acompañar a los jóvenes de ESO y Bachiller en el proceso de integración profesional y social.

- **Fundación Adecco:** Desde el 2011 mantenemos un acuerdo de cooperación con la Fundación Adecco para promover la integración laboral de las personas con diversidad funcional.
- **Fundación Síndrome de Down:** hemos elegido participar activamente en esta organización porque es un colectivo con necesidades muy concretas al que podemos ayudar con diferentes acciones como un calendario solidario, cursos especiales, exposiciones fotográficas, etc.
- **Aisiatek:** Participamos activamente en esta asociación de tiempo libre para los trabajadores del Parque Tecnológico de Bizkaia patrocinando la Carrera Popular de carácter solidario que realizan cada año y otras actividades de ocio.



G4-16 Entidades a las que pertenecemos

Nextel S.A. forma parte de las siguientes entidades:

- **Confebask** (Confederación Empresarial Vasca/Euskal Enpresarien Konfederazioa)
- **Cebek** (Confederación Empresarial de Bizkaia/Bizkaiko Enpresarien Konfederazioa)
- **GAIA** (Asociación de Industrias de las Tecnologías Electrónicas y de la Información del País Vasco/ Euskadiko Teknologia Elektronikoen eta Informazioaren Industrien Elkarte)
- **CCI** (Centro de Ciberseguridad Industrial)
- **Grupo Innovalia**
- Somos Socios de **Pacto Mundial de Naciones Unidas**
- **Euskalit** (Fundación Vasca Para la Excelencia/ Bikaintasunerako Euskal Iraskundea)
- **APD** (Asociación para el Progreso de la Dirección)
- **ITMSF** (Information Technology Service Management Forum)
- **PROTRANS**



Aspectos Materiales

G4-18 Proceso de descripción del contenido de la memoria

La elaboración de nuestra Memoria de Sostenibilidad se ha realizado priorizando el todo momento el principio de Materialidad. El objetivo es reflejar en el presente documento los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que sean de especial relevancia e interés para los grupos de interés identificados.

Para realizar dicha labor, el Departamento de RSE, en colaboración con las áreas de la organización afectadas en cada materia, ha desarrollado un estudio de materialidad, basándose en las expectativas de nuestros grupos de interés ya identificados y en los impactos positivos y negativos más significativos derivados de la actividad económica de Nextel S.A. Una vez elaborada la lista preliminar de asuntos determinados como relevantes, hemos llevado a cabo una evaluación en la que se determina el nivel de prioridad de cada uno e identificados nuevos grupos de interés. De esa forma, hemos identificado los aspectos materiales en los que debemos focalizar nuestra atención en materia de sostenibilidad.

Otros principios utilizados en la elaboración de la actual Memoria han sido:

- Participación de grupos de interés
- Exhaustividad
- Equilibrio
- Comparabilidad
- Precisión
- Puntualidad
- Fiabilidad
- Claridad

G4-19 Aspectos materiales identificados

Los aspectos materiales más relevantes identificados en cada área son:

Área económica:

- Desempeño económico
- Impacto económico generado en el entorno
- Eficiencia en nuestros productos y servicios
- Innovación

Área ambiental:

- Utilización de tecnología Green IT
- Consumo de energía, papel y agua
- Emisiones CO2 a la atmosfera
- Eficiencia en nuestros productos y servicios
- Evaluación ambiental de los proveedores

Área social:

- Relaciones empresa-trabajadores
- Prestaciones a trabajadores
- Formación continua
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Igualdad de salario entre hombres y mujeres
- Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores
- Mecanismos de recogida de quejas

G4-22 Cambio en relación a memorias anteriores

En la actualidad nos encontramos inmersos en un proceso de transición de la versión G3 al nuevo estándar G4 de la Guía de Global Reporting Initiative (GRI) e implementando un nuevo modelo de memoria que busca integrar el modelo de Informe de Progreso de Pacto Mundial con los requerimientos propios para la conformidad de GRI.

G4-23 Cambios en el alcance y la cobertura en relación a memorias anteriores

Se han realizado profundos cambios en el alcance y cobertura de la memoria de sostenibilidad. Uno de los más significativos ha sido la inclusión de un mayor número de agentes a considerar dentro de los grupos de interés de la empresa. También, como se ha detallado en el punto anterior, se opta por introducir paulatinamente la nueva versión G4 de Global Reporting Initiative (GRI) antes de su periodo de exigibilidad oficial. Por último, se introducen nuevos indicadores y se consolidan los utilizados en años anteriores. Nextel S.A. manifiesta así su compromiso de seguir avanzando en su política de transparencia y sostenibilidad.



Grupos de Interés

G4-24 Grupos de interés

Los grupos de interés identificados por la empresa son los siguientes.

Cientes
Empleados
Accionistas
Proveedores
Sociedad
Medioambiente

G4-25 Criterios de selección y priorización

Nextel S.A. ha realizado un análisis de identificación de asuntos relevantes, basándonos para ello en su impacto en términos económicos, sociales y medio ambientales generados por su actividad, para poder determinar de esta forma sus principales grupos de interés. La priorización de los mismos ha sido realizada en base a los criterios de impacto y relevancia.

G4-26 Diálogo con los grupos de interés

Nextel S.A. otorga un elevado grado de relevancia a la generación y mantenimiento de una fluida y directa comunicación bilateral con sus grupos de interés. Desde la empresa disponemos para ello de diversos canales y medios para la consecución de una adecuada relación con todos ellos. Consideramos fundamental el mantenimiento y la mejorar de nuestros canales de comunicación para la comunicación y recogida de expectativas directas de nuestros grupos de interés.

A continuación, detallaremos algunos de esos canales disgregados por grupos de interés:

Cientes

- Memoria de Sostenibilidad.
- Página web www.nextel.es.
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.
- Newsletters y correo electrónico para clientes.
- Visita directa al cliente de nuestro equipo.
- Encuesta de satisfacción al cliente.
- Catálogo.
- Organización y participación en eventos y jornadas.

Empleados

- Memoria de Sostenibilidad.
- Página web www.nextel.es.
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.
- Intranet.
- Newsletters y correos electrónicos.
- Encuesta de satisfacción y seguimiento del desempeño.
- Comités de empresa.

Accionistas

- Informe económico anual.
- Asamblea de accionistas.
- Memoria de sostenibilidad
- Página web www.nextel.es.
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.

Proveedores

- Memoria de Sostenibilidad.
- Página web www.nextel.es.
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.
- Comunicación directa y reuniones presenciales.
- Encuestas y formularios.
- Correo electrónico.

Sociedad y Medioambiente

- Memoria de Sostenibilidad.
- Página web www.nextel.es.
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.
- Reuniones periódicas y comunicación directa con distintas organizaciones sociales.



G4-27 Temas clave de los grupos de interés

A continuación, recogemos los temas claves identificados para nuestros grupos de interés.

Clientes

- Desarrollos I+D+i como aportación de valor diferencial para nuestros clientes.
- Suministro de servicios y productos sostenibles.
- Adecuación a sus requerimientos. Flexibilidad y adaptabilidad.
- Fiabilidad y garantía en servicios.
- Confidencialidad.

Empleados

- Plan de carrera personalizado.
- Formación continua.
- Diversidad e igualdad de oportunidades.
- Flexibilidad.
- Salud y seguridad laboral.
- Prestaciones e incentivos.

Accionistas

- Crecimiento rentable sostenible.
- Gestión ética de las actividades de negocio.
- Obtención de la máxima eficiencia en los activos y rrhh de la empresa.

Proveedores

- Puesta en valor de políticas de sostenibilidad en cadena de suministros.
- Confianza en la relaciones. Estrategia win to win.
- Cliente sostenible.

Sociedad

- Implicación y participación activa en la comunidad.
- Ética en la gestión de negocio.
- Impactos económicos en el entorno.

Medioambiente

- Sensibilización ambiental.
- Gestión de residuos generados.
- Control de emisiones de CO2.
- Eficiencia en el consumo de recursos.



Perfil de la Memoria

G4-28 Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria

La presente memoria recoge los resultados del ejercicio 2014.

G4-29 Fecha de la Memoria anterior más reciente

Durante el pasado año 2014, Nextel S.A. presentó su Informe de Progreso del ejercicio 2013. Dicho documento fue publicado en la página web de la empresa, www.nextel.es, dentro de su apartado RSE, y en la web de la iniciativa "The Global Compact" de Naciones Unidas.

[Ver Informe de Progreso 2013](#)

G4-30 Ciclo de presentación de Memorias

Nextel S.A. presenta de forma voluntaria sus memorias de sostenibilidad con carácter anual como muestra de su firme compromiso de transparencia e información a sus grupos de interés.

G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria

Javier Ezeiza Domínguez (Responsable de Departamento RSE)

Correo Electrónico: jezeiza@nextel.es

Teléfono: 944 03 55 55

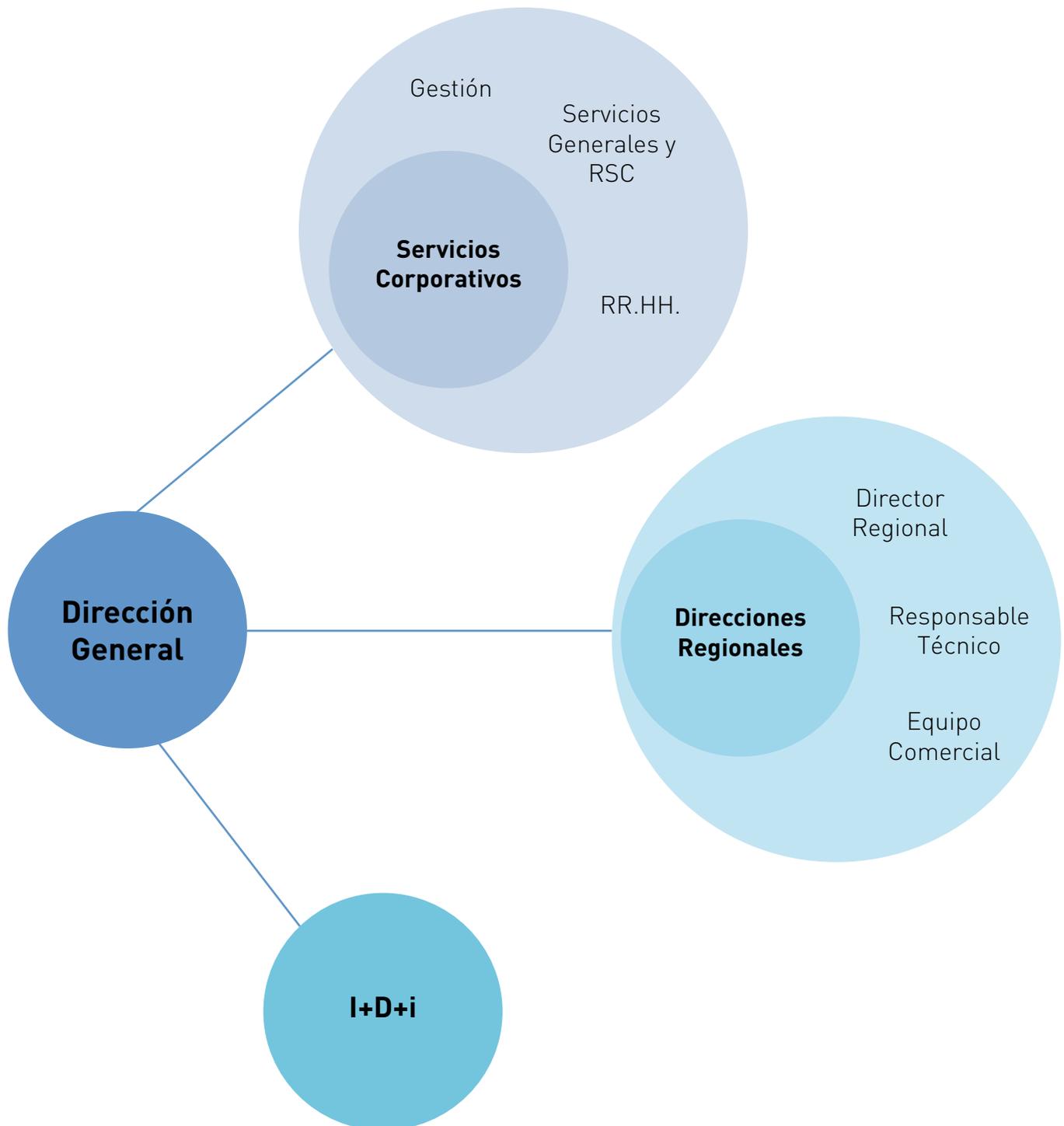
G4-32 Elaboración de la Memoria

Nextel S.A. elabora su Memoria de Sostenibilidad basándose en los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que se encuentra adherido, y usando como referencia para su redacción la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) en su formato "Esencial".

Estructura de Gobierno

G4-34 Estructura de Gobierno

Nextel S.A. presenta la siguiente estructura organizativa.



Valores

G4-56 Nuestros Valores

Desde sus orígenes Nextel S.A. integra en su filosofía la generación de valor para sus grupos de interés. Para su consecución, nuestro plan estratégico contempla la sostenibilidad como parte fundamental dentro de nuestro modelo de gestión. Creemos firmemente que avanzar en RSE supone la garantía que asegura la viabilidad futura de la empresa.



Visión

Anticipar las necesidades de nuestros clientes estratégicos y crecer con ellos en su proceso de desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Misión

A partir de nuestro conocimiento del sector y nuestra I+D+i, proporcionar productos y servicios seguros y fiables de ingeniería y consultoría en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicaciones, para facilitar los procesos de negocio y desarrollar las estrategias innovadoras y de sostenibilidad que permitan a nuestros clientes afrontar los retos tecnológicos y de mercado.

Valores

- Trabajo en equipo, motivado y comprometido.
- Orientación hacia el cliente.
- Innovación y competitividad.

Desempeño

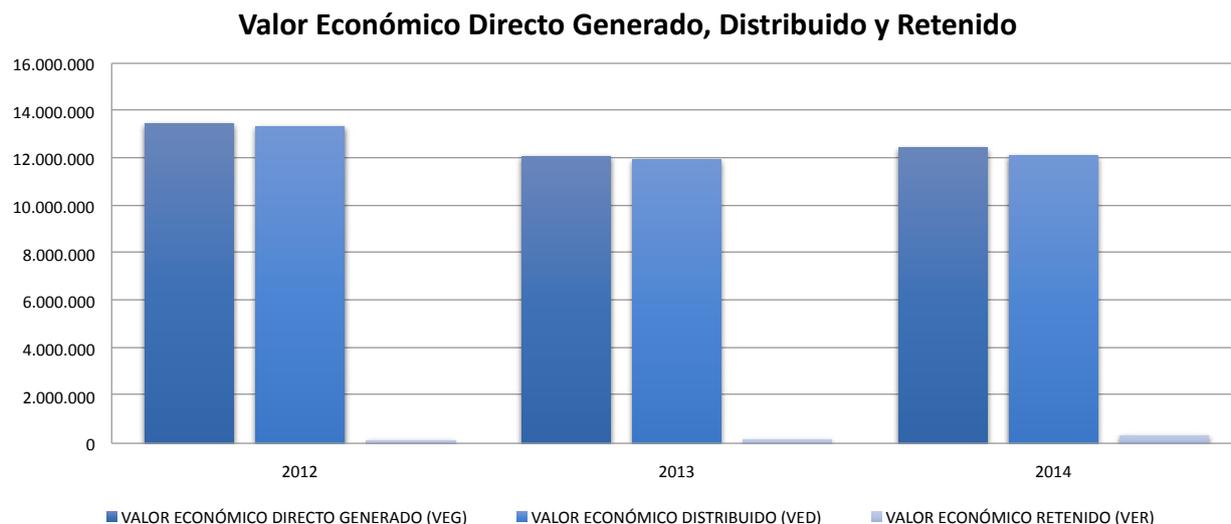
DESEMPEÑO ECONÓMICO



Desempeño Económico

G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido

En la siguiente gráfica se encuentran registrados los datos de los indicadores de Valor Económico Generado (VEG), Valor Económico Distribuido (VED) y Valor Económico Retenido (VER) por Nextel S.A. durante los últimos 3 ejercicios económicos de actividad.



El primer indicador, en referencia al Valor Económico Directo Generado (VEG), engloba los ingresos generados por la actividad económica propias de Nextel S.A., los obtenidos de proyectos I+D+i y los derivados de origen financiero e inversiones realizadas.

Por su parte, el Valor Económico Distribuido (VED) se compone de los costes operativos, la retribución de empleados, inversiones en infraestructuras y pagos a administradores y administraciones públicas.

Por último, el Valor Económico Retenido (VER) coincide con el resultado obtenido en cada ejercicio económico, ya que durante los últimos 3 ejercicios no se ha realizado reparto alguno de dividendos sino que los beneficios han sido íntegramente revertidos en la consolidación de la actividad empresarial.

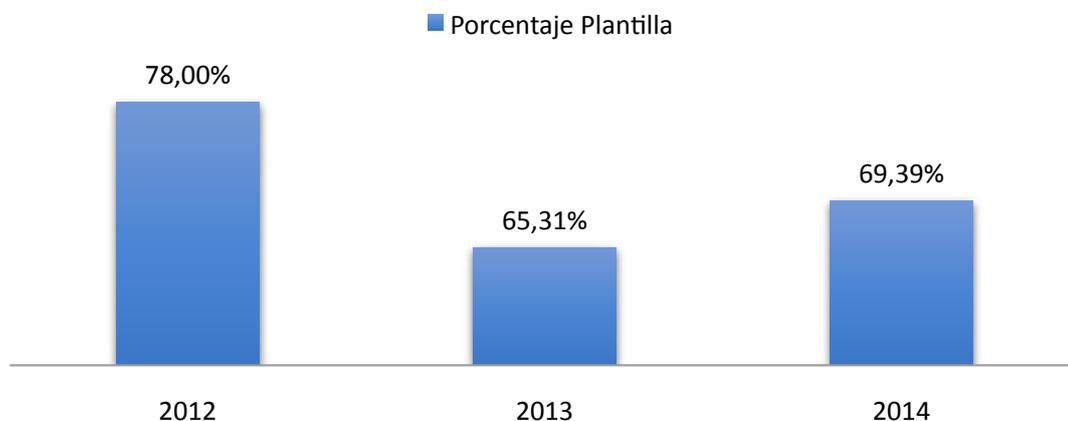
Si interpretamos la gráfica, podemos comprobar que, aunque de forma sosegada, la actividad de Nextel S.A se recupera paulatinamente después de la crisis sufrida en todo el sector. En el último ejercicio, los indicadores han mejorado e incluso el Valor Económico Retenido ha sufrido un constante crecimiento durante los 3 últimos años.

G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones

El equipo humano de Nextel S.A está formado por una plantilla de entre 80 – 90 personas con una edad media baja. Por este motivo, se ha optado por dedicar un mayor volumen de recursos a beneficios sociales que se encuentran más próximos a las necesidades personales y profesionales de la mayoría de las personas que componen Nextel S.A. Entre los beneficios que disponen nuestros profesionales en Nextel S.A. podemos encontrar:

- Descuentos en consultas y determinados tratamientos médicos prestados por Mutalia.
- Descuentos en determinadas compañías por ser trabajador de Nextel S.A. Un ejemplo de esta modalidad lo encontramos en la tarjeta de Travel Air que aplica un 5% de descuento a los empleados de Nextel S.A.
- Disponemos de un acuerdo con Fundación Adecco para que nuestros profesionales puedan participar en el “Plan Familia de Fundación Adecco”. Mediante este Programa se desarrollan desde las primeras edades competencias y habilidades que permiten a las personas con diversidad funcional incrementar su autonomía y empleabilidad para que en un futuro puedan desempeñar una ocupación o actividad laboral y de esta forma integrarse en la sociedad y en el mercado laboral.
- Paga de retribución variable conforme a resultados de la empresa.
- Plan de Prevención y Salud al que se pueden acoger todos nuestros empleados de forma voluntaria.

Revisiones Médicas Voluntarias



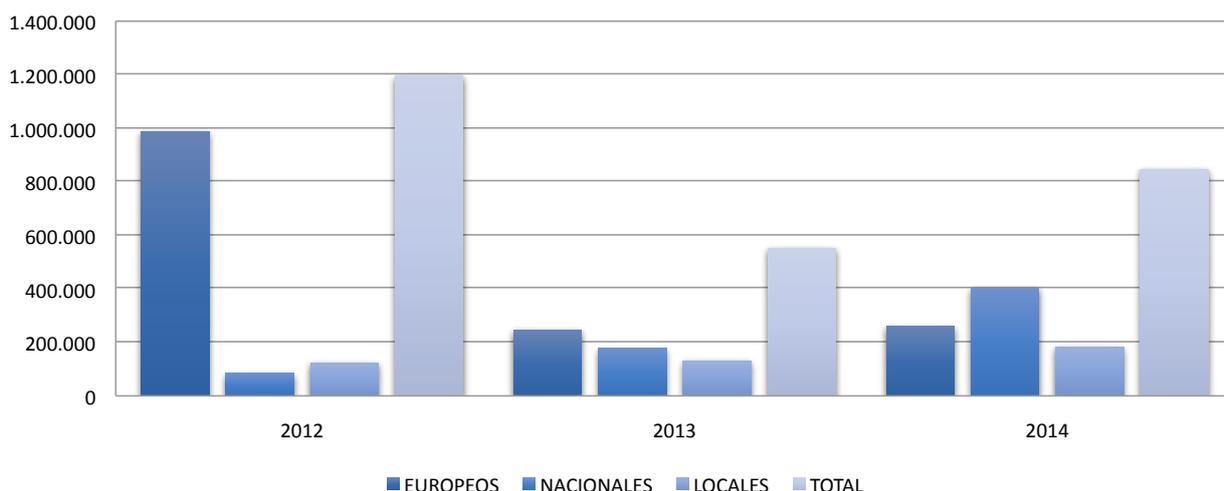
Desempeño Económico

G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno

Nextel S.A. cuenta con un equipo especializado en I+D+i que participa en importantes programas locales, nacionales y europeos de innovación. El papel de Nextel S.A. en este tipo de proyectos, permite a la empresa situarse en una posición preferente a la hora de dar respuesta a las nuevas necesidades de sus clientes. Además, participamos en programas internacionales de reconocido prestigio.

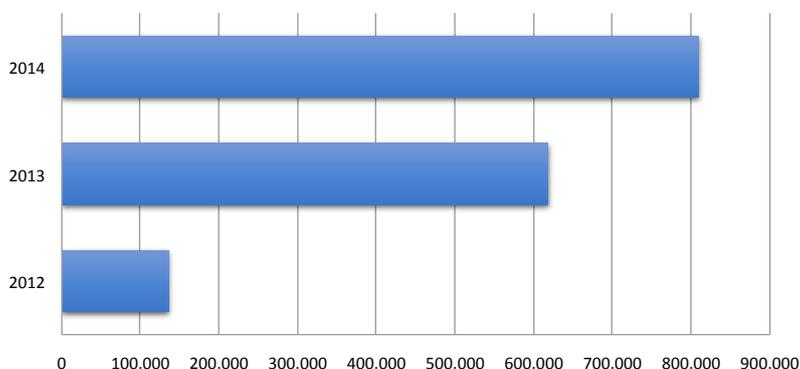
Estas ayudas económicas pueden materializarse en forma de proyecto o en préstamo de condiciones financieras más cómodas de las que se ofrecen en el mercado. Económicamente, supone un porcentaje relevante para la organización tanto a nivel de ingresos como de gastos e inversiones, por lo que a esta variable se le otorga el nivel de estratégica dentro de la organización. En consecuencia, el órgano de establecimiento de objetivos y su seguimiento es el Comité de Planificación y Estrategia (CPE).

Financiación de Proyectos por Ámbito Geográfico



En la gráfica superior se observa como en 2012 finaliza un importante proyecto europeo liderado por Nextel S.A. y su correspondiente repercusión en la caída de financiación en el siguiente ejercicio. Durante el 2014, se amplió la financiación en proyectos I+D+i en todos los ámbitos, destacando especialmente los de ámbito nacional.

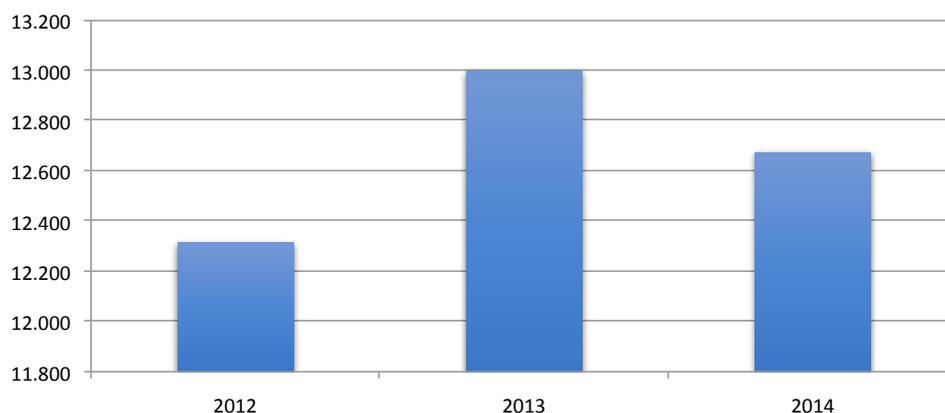
Préstamos



Para Nextel S.A. el desarrollo de acciones en I+D+i se sitúa como una línea estratégica. En consecuencia, la adquisición de préstamos para financiar la actividad de investigación ha crecido en los últimos años de forma importante. La innovación, fundamentada en el desarrollo I+D+i, es un valor añadido diferencial que Nextel S.A. ofrece a sus clientes en todos sus servicios y productos.

Otro aspecto a destacar, son las bonificaciones de la Seguridad Social que Nextel S.A. reinvierte en la formación continua de sus trabajadores. Desde Nextel S.A. consideramos que la formación y capacitación continua de nuestro capital humano es imprescindible para garantizar un servicio de primer nivel en el dinámico sector TI.

Bonificación S.S. destinada a Formación



G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas

En la tabla podemos ver la relación entre el salario inicial de la categoría que inicialmente menos cobra en la compañía en relación al Salario Mínimo Interprofesional (en adelante SMI).

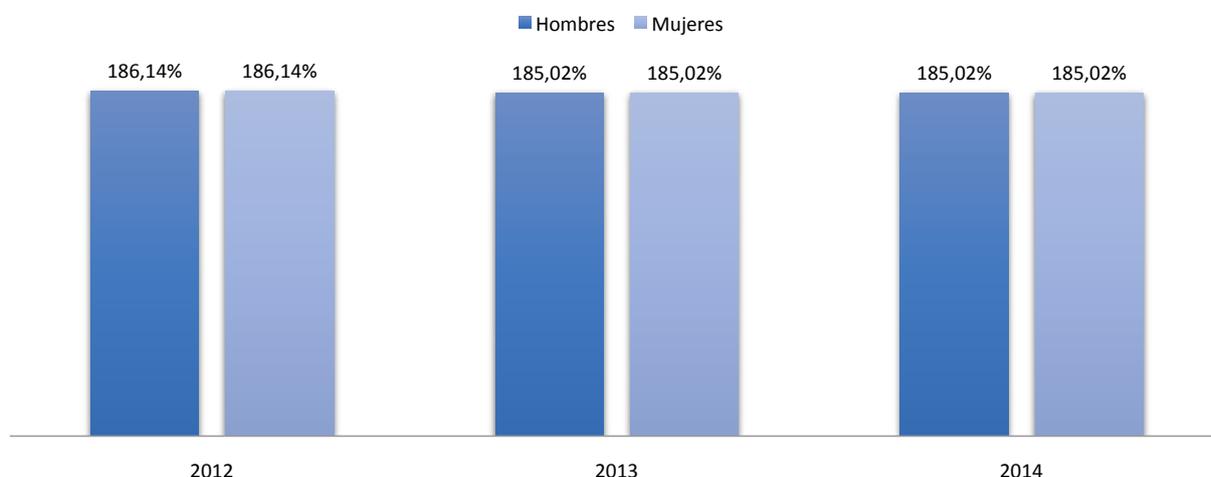
Año	2012	2013	2014
SMI	8.980 €	9.034 €	9.034 €
Hombres	186,14%	185,02%	185,02%
Mujeres	186,14%	185,02%	185,02%

Hombres y mujeres perciben el mismo salario sin discriminación.



Desempeño Económico

Porcentaje de Salario Mínimo Inicial sobre SMI



Además, Nextel S.A. revisa anualmente los salarios del conjunto de su plantilla para que cumplan las condiciones del convenio de oficinas y despachos, siendo el objetivo principal satisfacer en la medida de lo posible en términos económicos al conjunto de personas que forman la organización, de manera coherente a su responsabilidad y desempeño. Asimismo, se definen las medidas a aplicar tanto de carácter general, como excepcionales a casos concretos.

Podemos afirmar que el 100% de la plantilla de Nextel S.A. tiene un salario igual o superior al mínimo de su categoría, siendo este mínimo el salario inicial estándar en cada una de ellas.

G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas

La contratación de personal se lleva desde el departamento de Servicios Corporativos (SSCC), y se toma la decisión en conjunto con el responsable del área que haya planteado la necesidad de la contratación. Uno de los criterios especialmente valorados en la contratación de altos directivos es que se trate de personas pertenecientes a la comunidad local (distinguimos en este caso entre Zona Norte/Zona Centro) con el objetivo de satisfacer mejor las necesidades de cada uno de estos mercados.

En la actualidad, el 100% de la plantilla directiva de Nextel S.A. es de carácter local.

G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares de operaciones significativas que corresponde a proveedores locales

Se entiende por proveedor local, todo aquella empresa cuyo domicilio social se encuentre situada en territorio nacional. En este sentido, aunque a nivel de actividad de negocio diferenciamos entre Zona Norte (País Vasco) y Zona Centro (Madrid), en Nextel S.A. realizamos las compras de manera centralizada desde nuestra central de compras ubicada en Zamudio.

La elección de proveedores viene estrechamente determinada por la tecnología necesaria para la ejecución de cada proyecto, siendo prácticamente la relación entre tecnología y fabricante 1:1. Esto es debido a que desde Nextel S.A. adecuamos al máximo los productos adquiridos a los requerimientos de nuestros clientes, logrando así la máxima eficiencia en todos nuestros servicios ofrecidos.

Nextel S.A. puesta por generar y mantener relaciones de largo plazo o partneriado con sus proveedores a través de acuerdos marco que ofrezcan condiciones ventajosas a ambas partes, siendo prácticamente el 100% de nuestros proveedores locales.

Desempeño

DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL

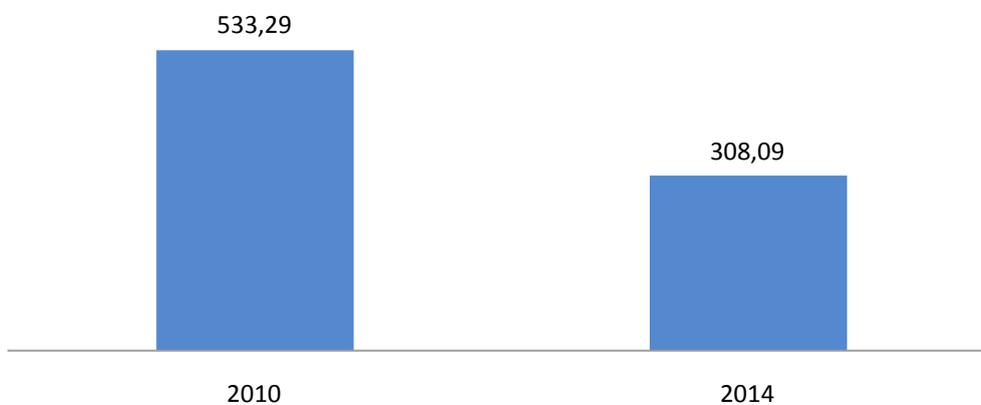
Desempeño Medio Ambiental

G4-EN1 Materiales por peso o volumen

Debido principalmente a las características propias de nuestra actividad, el material más utilizado por la empresa es el papel para la elaboración de informes y documentos técnicos. Desde el año 2010, solamente utilizamos papel de formato ecológico o reciclado. Además, en Nextel S.A. implementamos una serie de medidas con el objetivo de lograr una reducción sistemática de su consumo. Entre ellas podemos destacar la digitalización de la documentación, la instauración de un protocolo mediante el cual se evita la impresión de documentos innecesarios o la utilización sistemática de la opción de impresión a doble cara en documentos de uso interno. Desde la implantación de estas medidas, se ha logrado una gran disminución del consumo de papel pasando de 533,29 kg consumidos en 2010 a 380,09 Kg de este ejercicio, lo que supone una reducción del 28,73%.

Nextel S.A., a su vez, trabaja también en reducir su consumo de tinta. Entre las medidas adoptadas podemos destacar la utilización de una menor calidad de impresión en los documentos de uso interno y la implantación de la fuente Century Gothic como fuente corporativa esperamos reducir el consumo de tinta, al ser una fuente más delgada y ligera que otros tipos.

Consumo Kg Papel



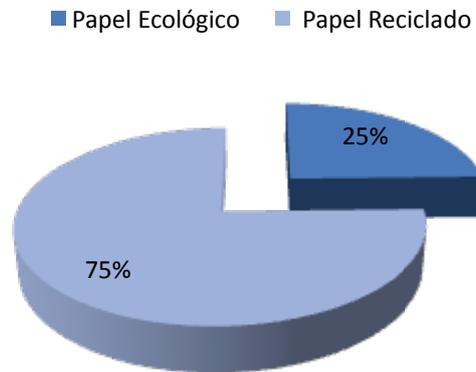
G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados

Nextel S.A., de forma voluntaria e integrada dentro de su política de empresa, solamente utiliza dos formatos de papel: ecológico y reciclado. En el año 2014 el 75,38% de nuestro consumo se realizó en papel reciclado y el restante 24,62% en ecológico. Desde el 2012 la empresa apostó por incluir de forma continuada papel reciclado en las bandejas de papel de impresión de sus impresoras. Esta medida ha logrado invertir los porcentajes de consumo de los tipos de papel, aumentando de forma significativa el porcentaje de papel reciclado.



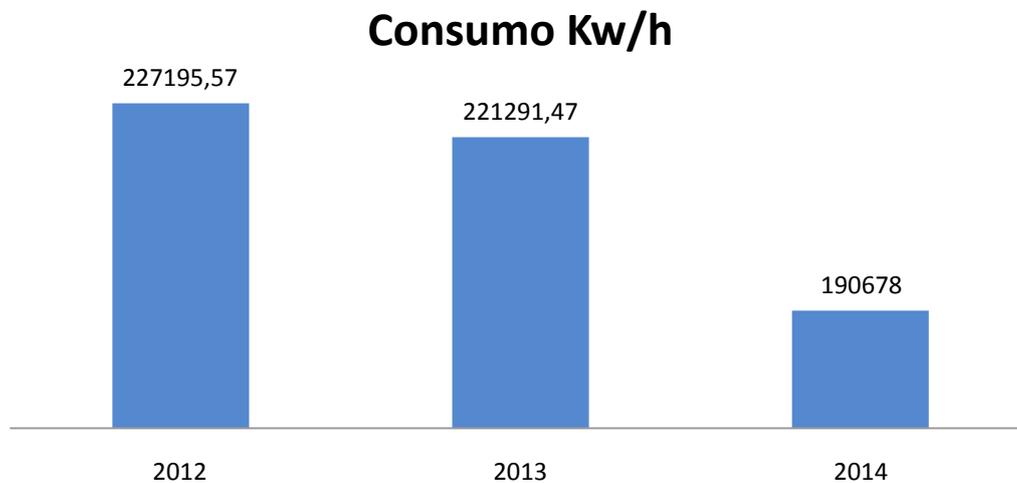
Desempeño Medio Ambiental

Consumo de Papel 2014



G4-EN3 Consumo Energético Interno

La siguiente gráfica muestra el consumo energético realizado por Nextel S.A.



G4-EN6 Reducción de Consumo Energético

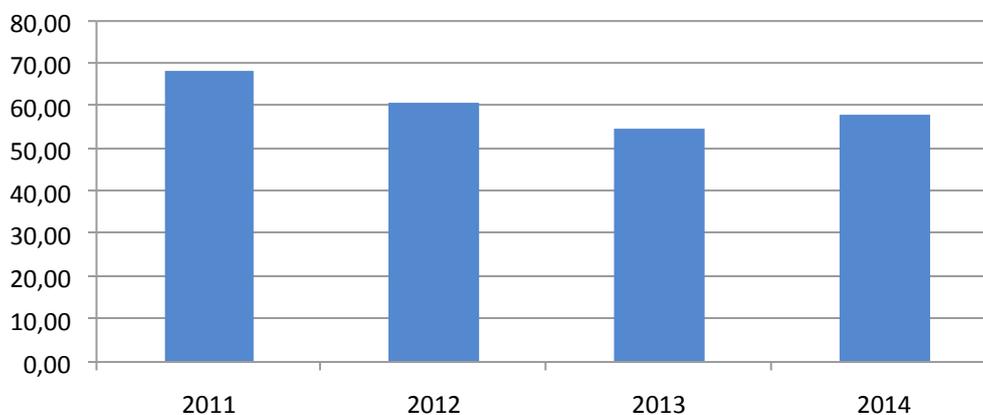
Dentro de nuestros programas ambientales, Nextel S.A. aplica medidas dirigidas a la reducción de su consumo energético. Los resultados en este sentido han sido realmente positivos, disminuyendo de forma considerable el consumo de electricidad en los últimos años. En 2014 el consumo energético ha disminuido un 13,83% respecto al 2013, continuando así la evolución iniciada en ejercicios anteriores.

Entre las medidas adoptadas, se incluyen la sustitución de PC por portátiles que requieren de un menor consumo de energía para realizar el mismo trabajo, la adquisición de hardware y software de optimizan la eficiencia energética y la aplicación de buenas prácticas, como, por ejemplo, desenchufar de la red eléctrica dispositivos electrónicos cuando se encuentran apagados.

G4-EN8 Captación total de agua según la fuente

Si realizamos un análisis de visión general, Nextel S.A. ha logrado reducir su consumo de agua de forma gradual durante los últimos ejercicios, aunque su consumo en 2014 haya sido algo superior al consumo registrado en 2013. La empresa apuesta por el agua de red pública en lugar de agua embotellada en todas sus sedes con posibilidad de conexión a la red general de suministro. Con esta medida, se evita la innecesaria generación de residuos no biodegradables como son las botellas de plástico, la disminución de la huella de carbono derivada por su transporte y la sobreexplotación de acuíferos naturales.

Consumo agua en m3



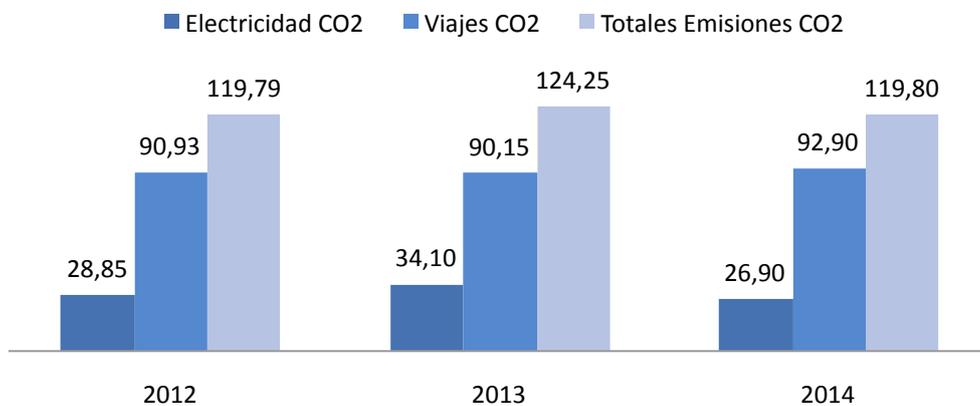
G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía

En Nextel S.A. nos preocupan en gran medida las emisiones de gases invernadero a la atmósfera y las consecuencias que éstas suponen para nuestro medioambiente. Por ello, anualmente medimos el total de nuestro impacto en emisiones CO2. Para ello, registramos el CO2 producido por nuestros desplazamientos (viajes) y lo sumamos al CO2 originado para la obtención de la electricidad de la que disponemos para el desarrollo de nuestra actividad de negocio.



Desempeño Medio Ambiental

Emisiones en Toneladas de CO2



G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

En la actualidad, nos hayamos inmersos en un proceso de estudio de posibles vías de compensación de nuestras emisiones de CO2. Entre esas posibles medidas, se encuentra la impartición de cursos de conducción eficiente a nuestros empleados o la participación en la reforestación de zonas forestales protegidas.

G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

Nextel S.A. desarrolla una política de gestión de residuos por tipología, separando los residuos generador en función de su composición en tres grandes tipos: orgánico, plástico y papel-cartón. Esta separación de tipos de residuos está encaminada a poder tratar posteriormente cada desecho por el método de tratamiento más adecuado para su posterior reutilización. Todos los residuos reutilizables generados por Nextel S.A. durante su actividad son reciclados.

100% residuos generados reciclados

También se recicla toda la documentación recibida del exterior: revistas, catálogos, folletos...

Desempeño

DESEMPEÑO SOCIAL

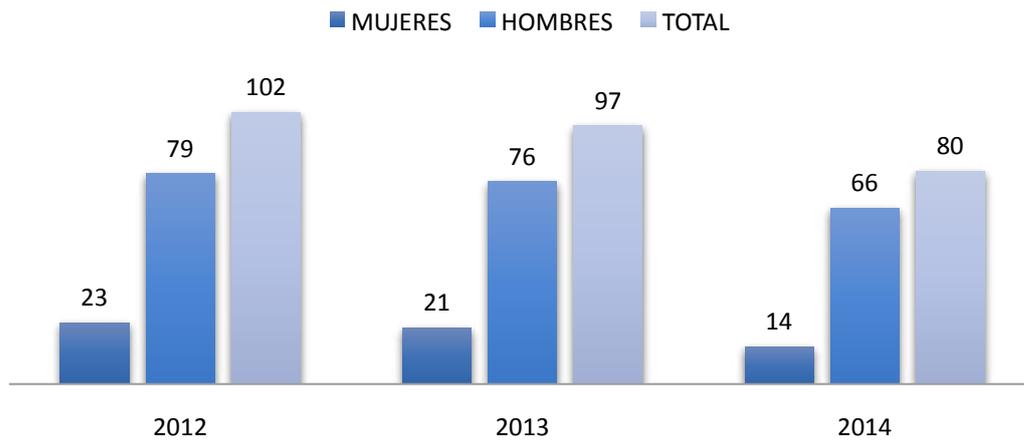


Desempeño Social

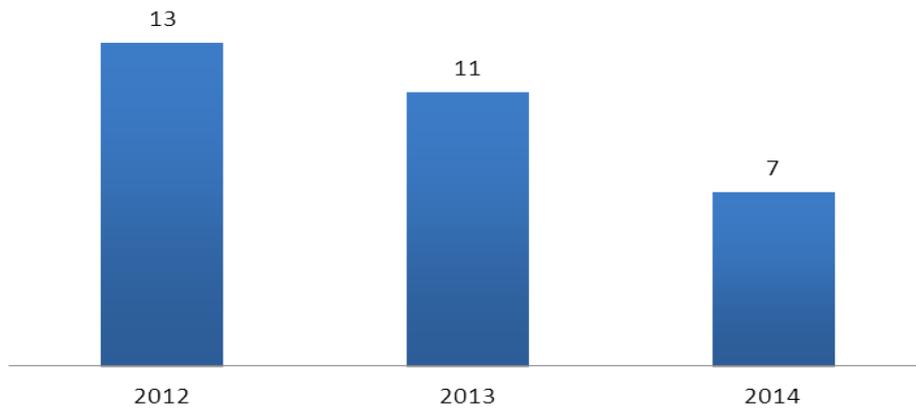
G4-LA1 Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados

En las siguientes gráficas se muestra la evolución de la plantilla de Nextel S.A. durante los 3 últimos ejercicios. Los efectos de la crisis económica se han visto reflejados en el tamaño y configuración de la plantilla final.

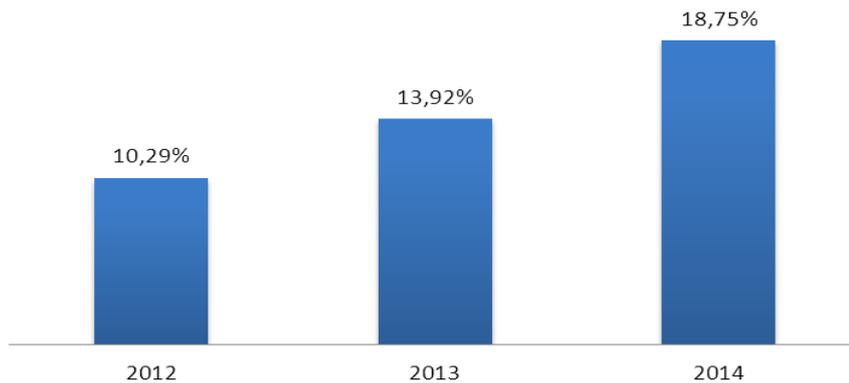
Evolución Plantilla



Número de nuevas contrataciones



Rotación Plantilla



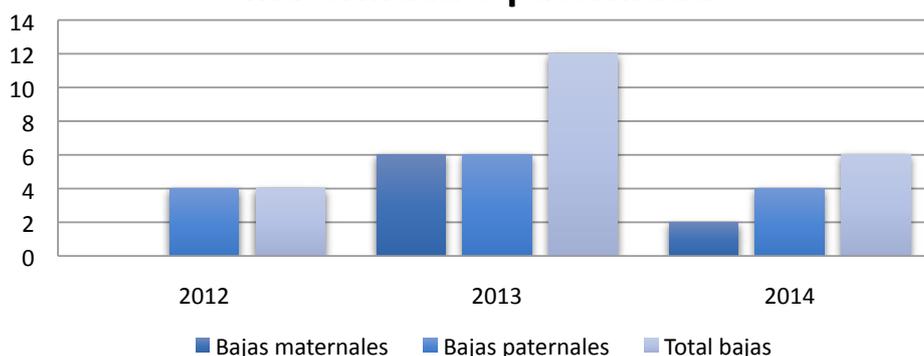
G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada

En Nextel S.A. se ofrecen las mismas prestaciones sociales a los empleados con jornada completa que a los empleados temporales o de media jornada, sin discriminación alguna.

G4-LA3 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

En Nextel S.A. trabajamos para facilitar la conciliación entre la vida personal y la profesional. Es por ello, que el nivel de reincorporación al trabajo tras una baja de maternidad o paternidad es de 100%. En nuestra empresa, todas las personas que se han reincorporado de una baja maternal/paternal lo han hecho siempre en su puesto anterior o en uno equiparable al mismo.

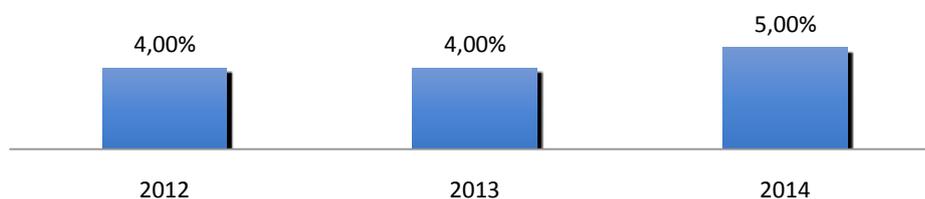
Número de bajas por maternidad o paternidad



G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral

Consideramos fundamental la participación de nuestros profesionales en el Comité de Seguridad y Salud, ya que consideramos que supone una forma de involucrar a los mismos en la mejora de la seguridad y la salud en el puesto de trabajo.

Trabajadores representados en el Comité de Seguridad y Salud



Desempeño Social

G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo

Dado el sector en el que desarrollamos nuestra actividad y el tipo de trabajo que realizamos, las únicas lesiones que se han producido durante los últimos años han sido producidas por accidentes in itinere, que en los ejercicios objeto del presente estudio no se han producido, situando por tanto el resultado del presente indicador en 0.

Del mismo modo, el nivel de absentismo laboral ha sido nulo durante los 3 últimos años.

G4-LA7 Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o riesgo elevados de enfermedad

Este indicador se encuentra estrechamente ligado al indicador anterior. En nuestro caso, el número de trabajadores cuya actividad profesional tenga una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad es 0%.

G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado

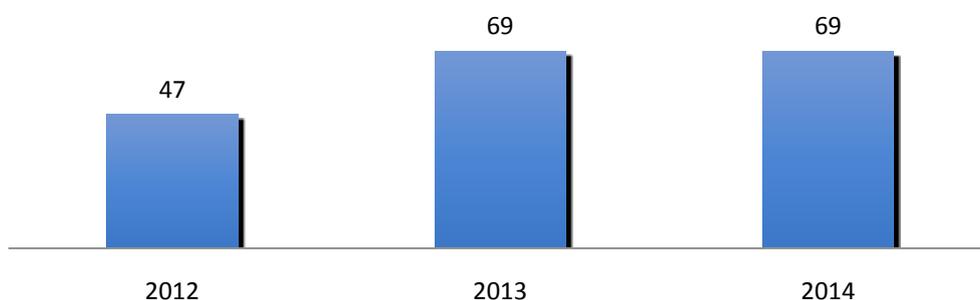
En Nextel S.A. consideramos la capacitación de nuestro capital humano como un elemento estratégico dentro de nuestra propuesta de valor a clientes. En nuestra actividad, la formación continua y la constante actualización de conocimientos técnicos son procesos claves para la óptima realización y gestión de los proyectos a desarrollar. Es por ello, que nuestro personal técnico son los perfiles de mayor horas de capacitación anual requieren y reciben, seguido del equipo comercial y administrativo. Esta formación, suele llevar aparejados exámenes para la obtención de certificados de conocimientos en las tecnologías estudiadas que acreditan el nivel de cualificación de nuestro personal.

Horas imputadas a formación de la plantilla de Nextel S.A.



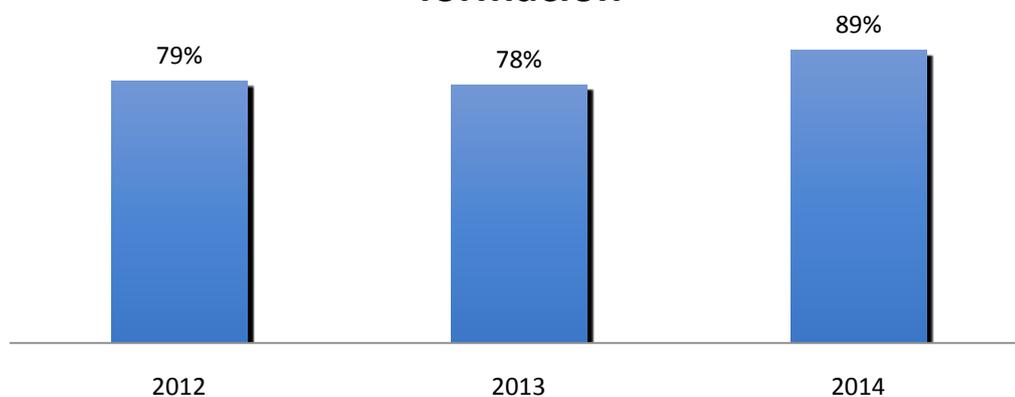
A pesar de la reducción de la plantilla, Nextel S.A. ha reafirmado su apuesta por la capacitación de su capital humano mediante el incremento de número de horas destinadas a formación durante los últimos dos ejercicios, aumentando así el promedio en horas de acciones formativas por persona a 69 h. anuales.

Promedio horas por persona



Aunque toda la plantilla de Nextel S.A. tiene acceso a la formación continua, los indicadores mostrados únicamente reflejan la capacitación recibida por los técnicos, al ser los perfiles que mayor formación requieren debido al dinamismo de su sector. El resto de personal también dispone de acceso a la formación, que incrementa del mismo modo su grado de capacitación, pero no requiere de su imputación conforme a los procedimientos internos de la empresa y, por este motivo, no figura reflejada en el presente indicador.

Porcentaje de plantilla que imputa formación



Desempeño Social

G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales

Todas las acciones formativas mencionadas en el indicador anterior, tienen entre sus principales objetivos la mejora de la capacitación de nuestros profesionales por medio de una formación continua. Esta formación recibida promueve el desarrollo del conocimiento y las competencias del trabajador, lo que afecta directamente al aumento de la empleabilidad de nuestros empleados ante el cambiante mercado laboral actual y, del mismo modo, les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales con garantías.

G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

El 100% de nuestros empleados reciben evaluaciones regulares de desempeño. La organización establece un mínimo de 6 meses en la empresa para que el profesional sea evaluado, al ser considerado como el plazo mínimo adecuado para poder conocer el desempeño de una persona antes de poder ser evaluado.

La evaluación de desempeño se realiza con carácter anual. En estas valoraciones se miden aspectos tales como el desempeño laboral, la presencia/ausencia de valores y estilos de trabajo de Nextel S.A., el trabajo en equipo... siguiendo el modelo diseñado al efecto y disponible mediante una plataforma informática destinada para dicha gestión.

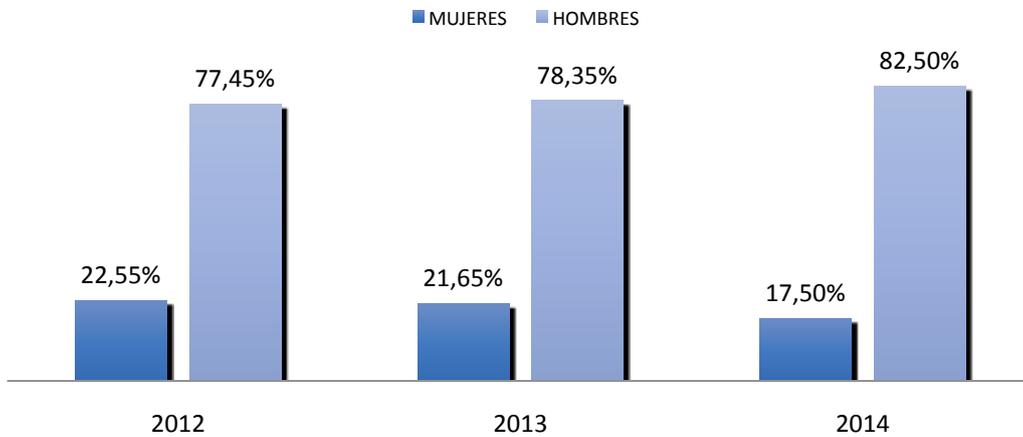
Su contenido comprende el análisis de la evolución de las competencias y la estimación de las posibilidades de desarrollo en el contexto del plan estratégico y pone en marcha el dispositivo de acciones de formación necesarias para completar o reducir la distancia con los requerimientos establecidos para esa persona.

Nextel S.A. considera que evaluar el rendimiento de los trabajadores respecto a objetivos sirve para sistematizar la estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desempeñan, así como la retroalimentación de esta estimación. El fin de estas evaluaciones es la mejora de la actuación y/o del desempeño

G4-LA12 Desglose de la plantilla por sexo y edad

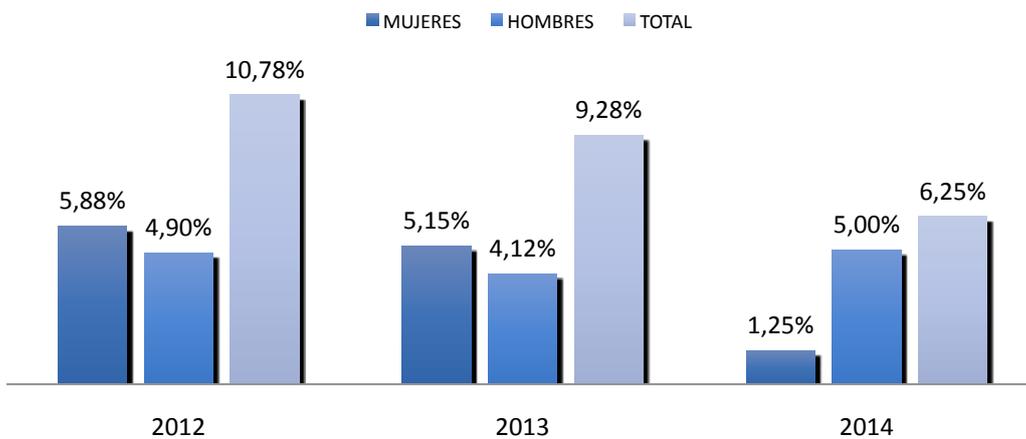
En la gráfica, mostramos el desglose de la totalidad de la plantilla de Nextel S.A. porcentualmente diferenciando hombres y mujeres.

Desglose plantilla por sexo

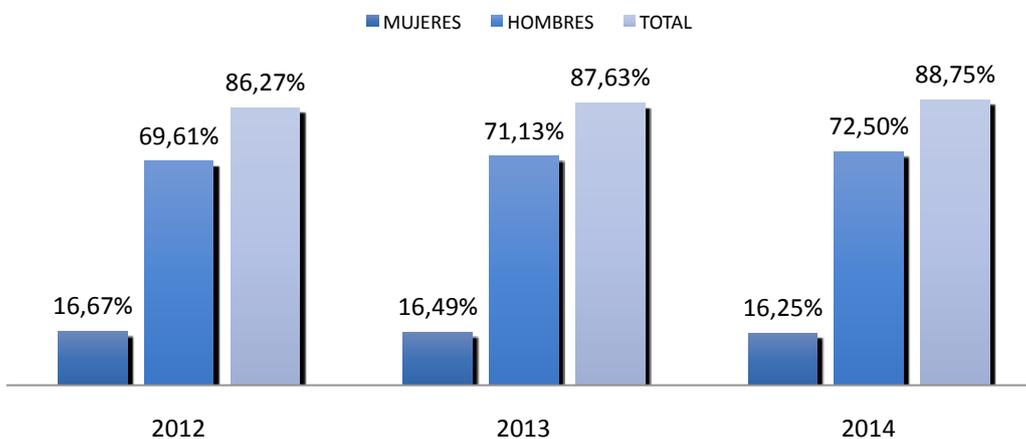


Las siguientes 3 gráficas podemos observar el desglose de la plantilla de los últimos 3 años por sexo para los distintos tramos de edad.

Menores de 30

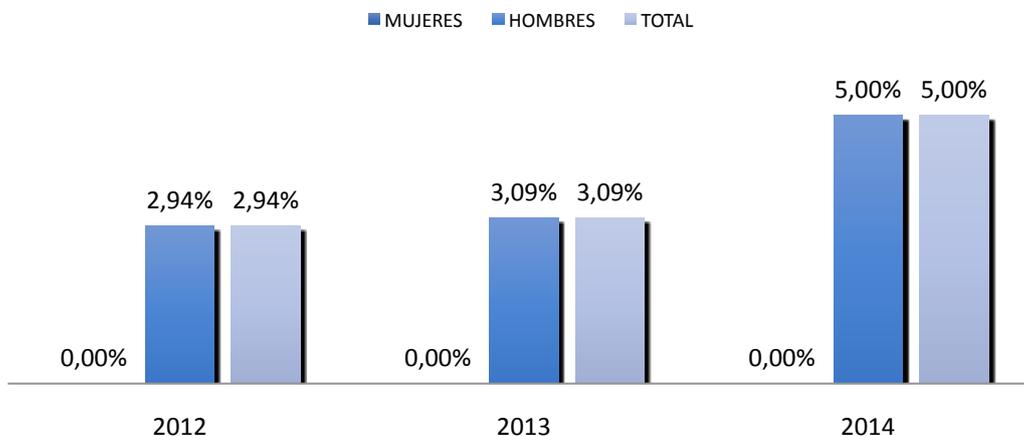


De 30 a 50



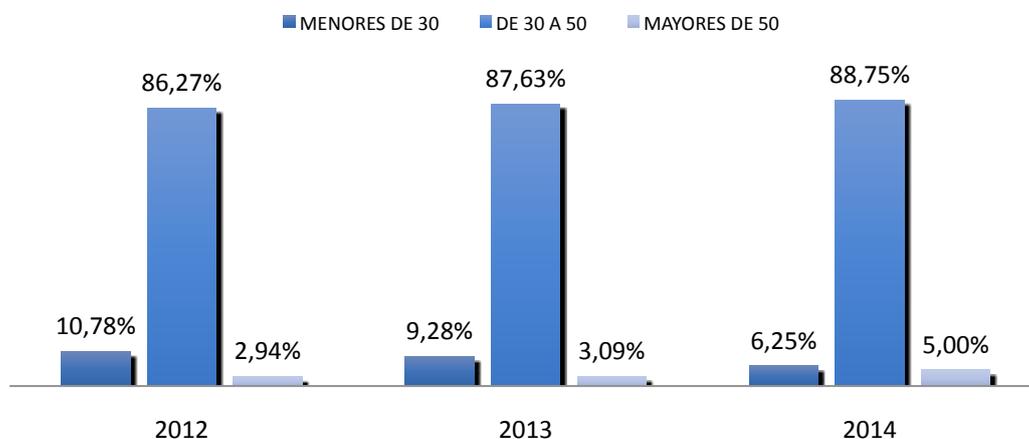
Desempeño Social

Mayores de 50



Por último, realizamos el desglose total de la plantilla diferenciando porcentualmente los distintos tramos de edad para mostrar la composición de nuestro equipo.

Desglose plantilla por edad



G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales

Basándonos en principios de materialidad y relevancia para nuestra actividad de negocio, evaluamos en base a estándares de calidad al 100% de los proveedores definidos como estratégicos. En respuesta al modelo ISO 9001:2008 disponemos de un proceso de homologación de proveedores que es revisado con carácter anual por nuestra área de compras. Disponer de dicha homologación supone un requisito imprescindible para todas aquellas empresas que desean trabajar como proveedores estratégicos de Nextel S.A.

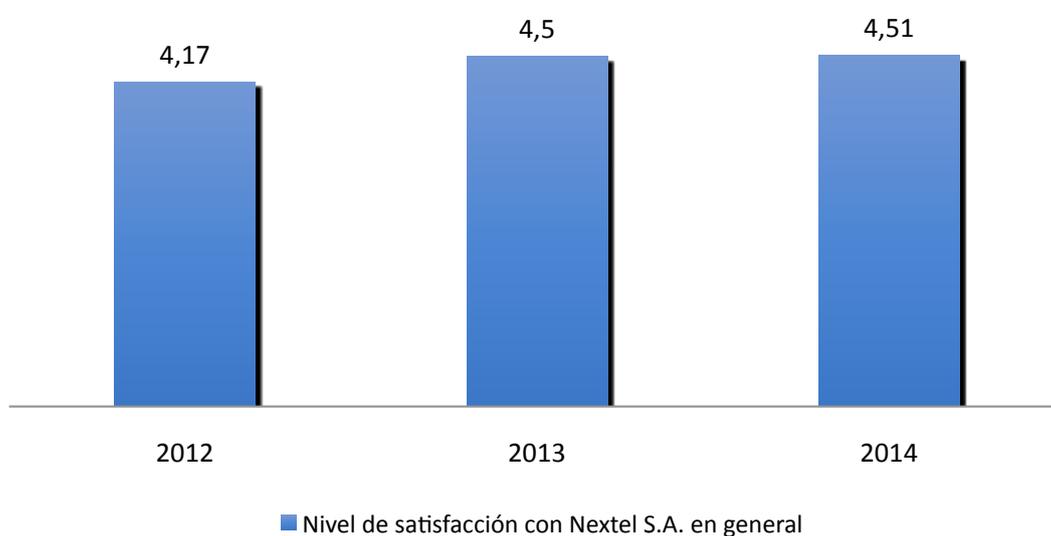
Para la obtención de la homologación un proveedor requiere el cumplimiento de diferentes aspectos; tales como cumplir una serie de criterios económicos, técnicos, éticos, de calidad... En ningún caso, el objeto social y/o actividades de la empresa proveedora podrá quebrantar los principios éticos o corporativos de Nextel S.A.

Finalmente, es la Responsable de Compras quien, tomando en consideración los distintos criterios establecidos y la relevancia relativa de los mismos, establece si un proveedor obtiene la homologación.

G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

Anualmente, Nextel S.A. realiza una encuesta a sus clientes para conocer su grado de satisfacción. La valoración se realiza mediante una puntuación de 1 a 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la máxima.

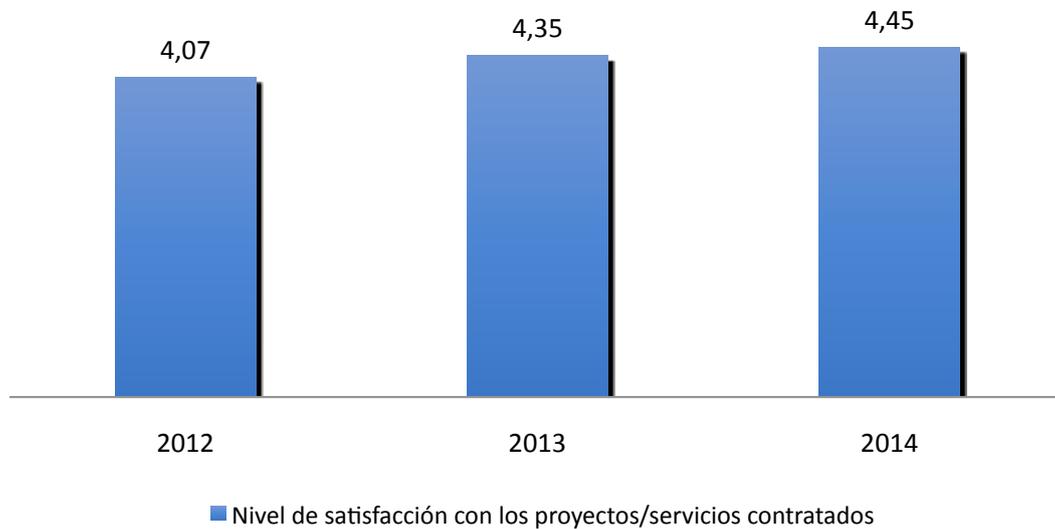
Durante los últimos ejercicios, el nivel de satisfacción general de nuestros clientes ha crecido de forma continua y sostenible. En gran medida, debido a nuestro proceso de gestión enfocado a la mejora continua que busca de la consecución de la excelencia profesional.



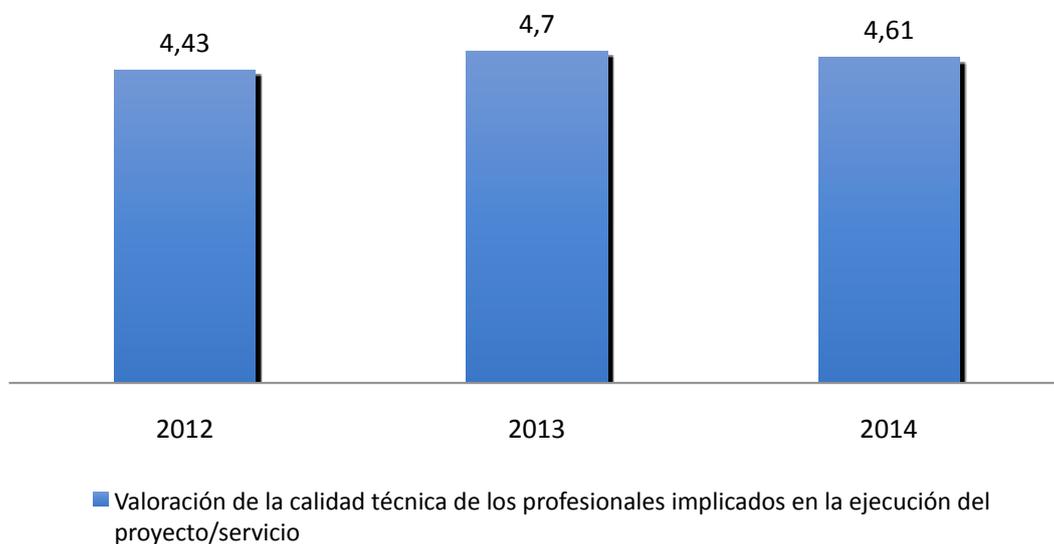
Del mismo modo, el nivel de satisfacción mostrado por nuestros clientes en relación con los proyectos y servicios ofrecidos por Nextel S.A. ha mostrado la misma tendencia al alza.



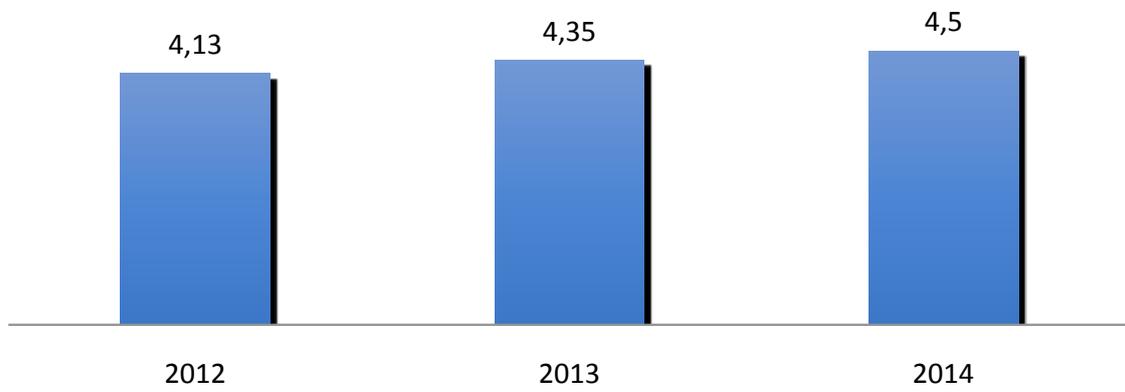
Desempeño Social



Nextel S.A. se diferencia por disponer de un personal altamente cualificado y especializado que garantiza el mejor servicio al cliente.



Responder satisfactoriamente a las posibles incidencias que puedan surgir de forma rápida y eficiente es un valor diferencial que Nextel S.A. ofrece en todos sus proyectos/servicios.



■ Satisfacción de resolución de incidencias que hayan surgido durante la realización del proyecto/servicio y en el periodo de garantía del mismo

Tabla de equivalencia GC-GRI

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	GUÍA DE GRI VERSIÓN G4
<p>Principio n.º 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional</p>	<p>Subcategoría: Derechos humanos (todos los Aspectos) Subcategoría: Sociedad * Comunidades locales</p>
<p>Principio n.º 2 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos</p>	<p>Subcategoría: Derechos humanos (todos los Aspectos)</p>
<p>Principio n.º 3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva</p>	<p>G4-11 Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno * Relaciones entre los trabajadores y la dirección Subcategoría: Derechos humanos * Libertad de asociación y negociación colectiva</p>
<p>Principio n.º 4 Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio</p>	<p>Subcategoría: Derechos humanos * Trabajo forzoso</p>
<p>Principio n.º 5 Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil</p>	<p>Subcategoría: Derechos humanos * Trabajo infantil</p>
<p>Principio n.º 6 Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación</p>	<p>G4-10 Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno (todos los aspectos) Subcategoría: Derechos humanos * No discriminación</p>
<p>Principio n.º 7 Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales</p>	<p>Categoría: Medio ambiente (todos los aspectos)</p>
<p>Principio n.º 8 Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental</p>	<p>Categoría: Medio ambiente (todos los aspectos)</p>
<p>Principio n.º 9 Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente</p>	<p>Categoría: Medio ambiente (todos los aspectos)</p>
<p>Principio n.º 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno</p>	<p>Subcategoría: Sociedad * Lucha contra la corrupción * Política pública</p>

